





مجلة
مركز صالح كامل
للاقتصاد الإسلامي
جامعة الأزهر

السنة السادسة - العدد السادس عشر ١٤٢٣هـ - ٢٠٠٢م

مجلة
مركز صالح كامل
للاقتصاد الإسلامي
جامعة الأزهر

السنة السادسة - العدد السادس عشر ١٤٢٣هـ - ٢٠٠٢م

العدد السادس عشر الفترة من

يناير - فبراير - مارس - أبريل ٢٠٠٢م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مَجَلَّة

مركز صالح كامل للاقتصاد الإسلامي

بجامعة الأزهر

مجلة دورية علمية محكمة

يصدرها

مركز صالح عبد الله كامل

للاقتصاد الإسلامي بجامعة الأزهر

رئيس مجلس الإدارة

فضيلة الأستاذ الدكتور/ أحمد عمر هاشم رئيس جامعة الأزهر

رئيس التحرير

الأستاذ الدكتور/ محمد عبد الحليم عمر مدير المركز

تصدير

الدكتور/ محمد عبد الحليم عمر

تصدير

بقلم الأستاذ الدكتور محمد عبد الحليم عمر

مدير المركز ورئيس تحرير المجلة

هذا هو العدد الجديد في السنة الرابعة من عمر المجلة في ثوبها الجديد يحتوى على بحوث متنوعة في الاقتصاد والحاسبة والإدارة وفي موضوعات تتناول التطورات والمستجدات منها ما هو متصل بالبنوك الإسلامية والتحديات التي تواجهها ممثلة في اتفاقية تحرير الخدمات انالية والتي أعتقد أن البنوك الإسلامية قادرة على مواجهتها لأن المتعاملين معها مدفوعين بالتمسك في معاملاتهم بلحكام وتوجيهات الشريعة الإسلامية كما يظهر ذلك بحث آخر منشور في هذا العدد والذي يحتوى أيضاً على بحث جديد في محاسبة التكاليف يهدف إلى ترشيد تكاليف الإنتاج حتى يمكن للمنشآت أن تكسب مسحة أكبر من السوق وأخيراً بحث يرصد مدى تأثير بعض المتغيرات الثقافية لدى ضباط الأمن المدني بمكة المكرمة التي هي قلة المسلمين وملتقى الحجاج والمعتمرين،

وإلى جانب البحوث الرئيسية يحتوى العدد على مقال حول المقاطعة للأعداء واجب ديني بالإضافة إلى عرض لإحدى الرسائل العلمية. وبذلك يتضح أن المجلة بصفتها دورية علمية محكمة تصدر عن إحدى وحدات أعرق جامعة في العالم وهي جامعة الأزهر، تسير بتوفيق الله بخطى ثابتة نحو نشر المعرفة الاقتصادية من منظور إسلامي ومتابعة قضايا الاقتصاد الإسلامي.

نسأل الله أن يجعل ما فيها علماً نافعاً وأن ينفع به المسلمين والإسلام.

مدير المركز ورئيس التحرير

أ.د. محمد عبد الحليم عمر

البحوث الرئيسية

التكامل الاقتصادي بين الدول الإسلامية ودوره في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إليها
د. عيبر فرحات على

التكامل الاقتصادي بين الدول الإسلامية ودوره في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إليها د. عيبر فرحات على^(*)

المقدمة :

تشهد الساحة الاقتصادية الدولية منذ الخمسينات العديد من التغيرات التي يمكن أن يكون لها تأثيراً هاماً على العلاقات الاقتصادية الدولية ولعل من أهم هذه المتغيرات الاتجاه إلى التكتل الاقتصادي والذي لا بد وأن يؤثر على الدول الإسلامية حيث تسعى التكتلات لتعظيم مكاسبها الاقتصادية وذلك على حساب الدول الخارجية عن نطاقها، مما يوجب على الدول الإسلامية التحرك في اتجاه التكامل والتعاون البناء والذي ينعكس إيجابياً على قدرتها على جذب الاستثمارات الأجنبية والتي تقوم بدور هام في دفع عجلة التنمية بالدول النامية خاصة في ظل الدعوة إلى إلغاء المعونات التي التزمت الدول المتقدمة بتقديمها للدول النامية فيما مضى.

ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى أن التكامل لا بد أن يتم أولاً مما يخلق مناخاً جاذباً للاستثمار الأجنبي ومن ثم تتزايد الاستثمارات الإسلامية البينية.

(*) مدرس الاقتصاد بكلية التجارة جامعة عين شمس

وجدير بالذكر أن الدراسة حاولت الإجابة على التساؤلات التالية :

أولاً: لماذا يعد التكامل بين الدول الإسلامية أمراً حتمياً في هذا التوقيت ؟ وما هي مقومات هذا التكامل ؟

ثانياً: ما هو موقع الدول الإسلامية من خريطة الاستثمار الأجنبي المباشر في العالم ؟

ثالثاً: كيف نجحت إندونيسيا وتركيا في جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة؟

رابعاً: كيف يؤدي التكامل بين الدول الإسلامية إلى تشجيع الاستثمارات البيئية؟ وهل للمشروعات المشتركة دور في هذا المجال؟

فروض الدراسة :

قامت الدراسة على الفروض التالية :

١- هناك إمكانية حالية لنجاح التكامل بين الدول الإسلامية وذلك على الرغم

من عدم نجاح تجارب التعاون بين الدول الإسلامية فيما مضى .

٢- إن تحقق التكامل بين الدول الإسلامية يدفع ويزيد من الاستثمارات البيئية

فيها وليس العكس.

٣- محدودية المشروعات الإسلامية المشتركة يرجع إلى افتقاد الدول

الإسلامية لصندوق إنماء إسلامي خاص لتمويل هذه المشروعات .

أهداف الدراسة :

استهدفت الدراسات التعرف على :

١- مقومات نجاح التكامل بين الدول الإسلامية وتاريخ التعاون بينها.

٢- نصيب الدول الإسلامية من الاستثمار الأجنبي المباشر في العالم.

التكامل الاقتصادي بين الدول الإسلامية ودوره في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إليها
د. عبد فرحات علي

- ٣- تجربتين إسلاميتين ناجحتين في مجال جذب الاستثمارات الأجنبية
المباشرة - إندونيسيا وتركيا ؟
- ٤- البدائل الممكنة لتمويل المشروعات الإسلامية المشتركة نظراً لكونها نواه
للاستثمارات الإسلامية البينية .

المبحث الأول

حتمية ومقومات التكامل بين الدول الإسلامية

مقدمة :

يتسم العالم اليوم بكونه عالم الكيانات الكبرى ، فنجد الاتحاد الأوروبي الذي يضم دول غرب أوروبا ، الناقتا والتي تشمل دول أمريكا الشمالية والآسيان والذي يضم دول جنوب شرق آسيا إضافة لبعض التكتلات الأخرى في أمريكا اللاتينية (مجموعة ميثاق الأندين^(*) - السوق المشتركة للمحيط الجنوبي^(**) - واتحاد التكامل لأمريكا اللاتينية^(***)) .

كذلك هناك بعض التجمعات في أفريقيا ، وبالتالي لم يعد هناك مكاناً لدولة تقف وحيدة أمام هذه الكيانات ومن ثم فإننا كعالم إسلامي ينبغي علينا التعاون والتكامل فيما بيننا لدفع عجلة التنمية ولناخذ نصيبنا العادل من التقدم والرفاهية ومن المعروف أن الجات أبحاث إقامة التكتلات والتجمعات الإقليمية وذلك بمقتضى المادة (٢٤) منها . أما الشرط الموضوعي الوحيد الذي اشترطته الاتفاقية هو ضرورة ألا تقل الامتيازات الممنوحة للدول الأعضاء في الترتيب الإقليمي عن تلك التي التزمت بها الدول الأعضاء بالفعل في إطار الجات ثم جاءت جولة أوروغواي ١٩٨٦-١٩٩٣ وأكدت هذا المبدأ حيث أجازت للدول الأعضاء أن تكون أطرافاً في اتفاقيات أخرى

(*) اتحاد جركي يضم (بوليفيا ، بيرو ، كولومبيا ، اكوادور وفنزويلا)

(**) تضم (الأرجنتين ، البرازيل ، باراجواي وأوروغواي)

(***) منطقة للتجارة الحرة تضم (الأرجنتين ، بوليفيا ، البرازيل ، شيلي ، كولومبيا ، اكوادور ،

المكسيك ، باراجواي ، بيرو ، أوروغواي وفنزويلا)

التكامل الاقتصادي بين الدول الإسلامية ودوره في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إليها
د. غير فرحات على

لتحرير التجارة، وذلك بشرط الجوار الجغرافي^(١)، وبالنسبة للدول الإسلامية يتحقق هذا الشرط حيث تتصل الدول الإسلامية الأفريقية ببعضها البعض وتتصل بشقيقاتها الآسيوية عن طريق البحر الأحمر ، كذلك تتصل الدول الإسلامية الآسيوية بشقيقاتها الأوروبية^(٢).

مفاد ذلك كله :

أن الدول الإسلامية كدول نامية تعيش الآن عصر الكيانات الكبرى وتسعى للتخلص من التبعية الاقتصادية - وفي ضوء توافر شريط الجوار الجغرافي الذي تشترطه الجات - ليس أمامها إلا التعاون التكامل الاقتصادي.

وفيما يلي نستعرض أهم سمات التكامل بين الدول النامية:

أولاً : التكامل الاقتصادي بين الدول النامية:

يمثل التكامل الاقتصادي بين دول العالم الثالث الوسيلة التي تقضي على تبعيتها للدول الرأسمالية، إلا أن التكامل هنا ينبغي أن يعتمد على مناهج جديدة تراعى ظروف الدول الآخذة في النمو، وتعطي وزناً خاصاً لمشكلات الهياكل الاقتصادية والاجتماعية لهذا الدول، ويعزز التكامل الاقتصادي قدرة الدول النامية على اتخاذ القرار الاقتصادي ويجعلها تؤثر بفعالية أكبر على العوامل الحقيقة للإنتاج، فإتساع السوق عن طريق التكتل يتيح لها الاستفادة بمزايا الإنتاج الكبير وزيادة فرص تصريف المنتجات، مما يدفع رجال

(١) أسامة المجدوب " الجات ومصر والبلدان العربية من هالانا إلى مراكش " الدار المصرية اللبنانية ،

القاهرة ١٩٩٦ ، ص ٣٩ .

(٢) د. رفعت السيد العوضي التكامل الاقتصادي الإسلامي دار المنار ، ١٩٨٩ ، ص ٢٧ .

الأعمال نحو إقامة المشروعات الكبيرة التي تزيد طاقتها الإنتاجية عن الطاقة الاستيعابية للسوق المحلية ، وبفضل الإنتاج تتمكن المنشآت من تخفيض التكاليف ورفع قدرتها التنافسية .

وتتسرتط نظرية التكامل الإقليمي بين الدول الأخذة في النمو ضرورة احتواء نموذج التكامل بينها على كل من التكامل الاقتصادي السليبي Negative Economic Integration (والذى يعنى تحرير التجارة البنية بين الدول الأعضاء) والتكامل الاقتصادى الإيجابى Positive Economic Integration (والذى يعنى التنسيق بين السياسات الاقتصادية وسياسات التنمية الاقتصادية الإقليمية) وأن تتم هذه الخطوات بشكل متواز^(١)، حيث أن الاقتصاد فى بناء نموذج التكامل الانمائى Development Integration Model على عناصر من التكامل الاقتصادى السالب دون تغذيته بعناصر من التكامل الاقتصادى الموجب من شأنه تحريك مستوى المنافسة المدمرة داخل المنطقة التكاملية، ويتوقف الموقف التنافسى للصناعات القائمة فى الدول الأعضاء فى المنطقة التكاملية على:

أ - الحواجز الجمركية وغير الجمركية.

ب - سياسات الإعانات وترتيبات الصرف الأجنبى .

جسـ التباين فى معدلات النمو الاقتصادى ومستويات التنمية الاقتصادية فإذا ما أضير الموقف التنافسى للصناعة من جراء تكوين التكامل الاقتصادى فإن ذلك يرجع إلى التفاوت الكبير بين الدول الأعضاء فى العوامل الثلاث السابقة والعقبات الناشئة عن وجودها قبل تكوين مشروع التكامل الاقتصادى.

(١) د. سامى عفيفى حاتم " قضايا معاصرة فى التجارة والتنمية " الدار المصرية اللبنانية و القاهرة ،

التكامل الاقتصادى بين الدول الإسلامية ودوره فى جذب الاستثمار الأجنبى المباشر إليها
د. غير فرحات على

وتقودننا التجربة العلمية إلى عدم نجاح التكتلات الاقتصادية بين الدول
النامية بنفس الدرجة التي حققتها نظيرتها بين الدول الصناعية المتقدمة
ويرجع ذلك إلى عدة أسباب لعل من أهمها^(١):

أ - تغليب الاعتبارات السياسية على المصالح الاقتصادية مما يولد
الخلاقات بين أعضاء التكتل .

ب - عدم وجود المؤسسات السياسية الراسخة التي تستطيع التعامل مع
التكتلات الاقتصادية بنجاح وبمناى عن التقلبات الداخلية .

ج - تشابه الهياكل الاقتصادية لمعظم الدول النامية ، مما يجعل
اقتصاداتها متافسة وليست متكاملة .

د - عدم عدالة توزيع مكاسب التكتل الاقتصادي واستئثار عدد قليل من
الأعضاء بمعظم هذه المكاسب ، مما يهبط استقرار التكتل واستمراره .

هـ - عدم وجود برامج زمنية متدرجة للتنفيذ والتي تسمح للأعضاء
بتعديل القوانين الداخلية وتعديل هياكلها الاقتصادية ، حيث أن التكامل لن
ينجح بتوافر حسن النوايا والأمنيات الطيبة فقط .

و - استعجال النتائج الديناميكية للتكامل - المتعلقة بتوليد وتنمية التجارة
البيئية وإيجاد نمط جديد من التخصص وتقسيم العمل - مما يؤدي إلى
إجهاضها ، حيث يحتاج الأمر إلى وقت ليس بالقصير .

أخيراً فإننا إذا أردنا إقامة تكتل ناجح بين دول نامية فعلياً أن نراعى عدة
نقاط وهي :

(١) د. سلطان أبو علي "نحن والتكتلات الاقتصادية الأفريقية جريدة الأهرام المصرية ، ٢٠ أبريل

أ - وجود مصالح مباشرة لكافة الأعضاء سواء اقتصادية أو سياسية .
ب - وجود جوانب تعويضية للأطراف الخاسرة لتشجيعها على
الاستمرار في التكتل .

ج - الجمع بين عناصر التكامل الإيجابي والسلبي .
د - وجود مؤسسات على درجة عالية من الكفاءة والفعالية مهمتها وضع
إجراءات التكتل موضع التنفيذ .

فإذا ما تحقق التكامل فإن معيار نجاحه يتمثل في آثاره على تنمية
اقتصاديات الدول المتكاملة . كذلك فإن التكامل بين الدول الإسلامية كأبي
تكمال له أثران على التجارة وهما :

الأول : الأثر الخلفي للتجارة Trade Creation⁽¹⁾؛ والذي يعني
انخفاض تكلفة الواردات من الدول الإسلامية نتيجة لإزالة الرسوم الجمركية
بينها - مما ينعكس على زيادة قدرة مستهلكي الدول الإسلامية على
الاستهلاك وبالتالي زيادة رفاهيتهم .

الثاني : الأثر التحويلي Trade diversion : ومغزاه أن تحول الدول
الإسلامية تجارتها من الدول خارج نطاق التكامل إلى الدول داخل نطاقه ،
حتى وإن تنافي هذا مع استغلال المزايا النسبية وبالتالي الاستيراد من الدول
ذات التكلفة الأعلى نظراً لأنها عضو في التكامل والتحول بذلك عن الدولة
ذات الميزة النسبية والتكلفة الأقل لعدم عضويتها في التكامل .

(1) A.H. Augen "International Economics" Prentice Hall, 1996, P 255

التكامل الاقتصادي بين الدول الإسلامية ودوره في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إليها
د. غير فرحات على

هذا ولقد وضع الاقتصاديون بعض الشروط التي تجعل الأثر الخلفي أكبر من الأثر التحولي وبالتالي يصبح الأثر إيجابياً من قيام التكامل وتتمثل هذه الشروط فيما يلي^(١):

١ - كبير حجم دول التكامل تجعل الفرصة أكبر لأن يتضمن التكتل المنتجين الأقل تكلفة ومن ثم يزداد الأثر الخلفي.

٢ - يؤدي ارتفاع معدل التعارف قبل قيام الاتحاد إلى زيادة الأثر الخلفي نتيجة إزالة التشوهات الناتجة عنها بعد قيام التكامل .

٣ - انخفاض التعارف مع الدول خارج التكامل تؤدي إلى خفض الأثر التحولي للتجارة .

وبالنظر إلى هذه الشروط نجدها متوفرة في التكامل بين الدول الإسلامية، فهذه الدول تتمتع بكبر الحجم (مساحة ، سكاناً ، ناتجاً محلياً) مما يزيد من الأثر الخلفي للتجارة . كما تشترك معظم هذه الدول في اتفاقات إقليمية تجعلها تخفض الحواجز بينها وبين أعضاء هذه الاتفاقات مما يخفض من الأثر التحولي للتجارة . وبالتالي فالمحصلة النهائية لهذا التكامل ستكون في مصلحة الدول الإسلامية خاصة إذا ما قام التكامل بين الدول الإسلامية على أساس إقامة بنية اقتصادية قوي للدول الإسلامية يضمن لها زيادة الدخل الحقيقية للمسلمين^(٢).

(١) د. يحيى الحماقي " محاضرات في الاقتصاد التطبيقي " مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٩٦ .

(٢) د. عبد العليم عبد الرحمن " أسس المفاهيم الاقتصادية في الإسلام " إدارة الصحافة والنشر برباطة

العام الإسلامي ، مكة ، ١٩٨٥ ، ص ١٤٩ .

وأخيراً فإننا عملاً بقوله تعالى ﴿لَئِنْ لَّمْ يَنْتَهِ عَمَلُهُمْ هَؤُلَاءِ فَتَكُنْ مِنْهُمْ أُمَّةٌ مُعْتَدِلَةٌ عَلَيْهِمْ﴾ (الرعد: من الآية ١١). ينبغي علينا العمل والتكاتف من أجل عالم إسلامي أفضل ليأخذ نصيبه العادل من الاستقرار والرفاهية وفي ظل عالم الكيانات الكبرى لا يتأتى هذا عمل إلا من خلال التكامل الاقتصادي الإسلامي. وقبل أن نتطرق لدراسة مقومات هذا التكامل الاقتصادي بين الدول الإسلامية نستعرض في عجلة تاريخ التعاون الاقتصادي الإسلامي .

ثانياً : تاريخ التعاون الاقتصادي الإسلامي

١- التعاون الاقتصادي بين بلدان منظمة المؤتمر الإسلامي:

بدأت منظمة المؤتمر الإسلامي في مارس ١٩٧٠ كمنظمة سياسية إلا أنه سرعان ما انتهت الدول الأعضاء إلى أن العمل السياسي المشترك لن يكتب له النجاح ولن تتحقق له الفعالية ما لم يكن مشفوعاً بعمل اقتصادي مشترك وبالفعل أكد ميثاق منظمة المؤتمر الإسلامي في فبراير ١٩٧٢ ، ضرورة التعاون من أجل الارتقاء باقتصاديات المجتمع الإسلامي ومساعدة الدول الأعضاء على تطوير طاقاتها الإنتاجية بنسق متسارع وبذلك تكون منظمة المؤتمر الإسلامي من السابقين إلى تأسيس تعاون الجنوب - الجنوب في المجال الاقتصادي .

وفي هذا الصدد أنشئ عام ١٩٧٤ صندوق التضامن الإسلامي التابع لمنظمة المؤتمر الإسلامي بهدف تعزيز التعاون الاقتصادي بين الدول الإسلامية . كما شهد نفس العام تأسيس أول مؤسسة تمويل تنموي وهي البنك الإسلامي للتنمية وتتمثل موارد في الأسهم التي تكتتب فيها الدول الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي ويهدف البنك لدعم التنمية الاقتصادية

التكامل الاقتصادى بين الدول الإسلامية ودوره فى جذب الاستثمار الأجنبى المباشر إليها
د. عبير فرحات على

والاجتماعية للدول الأعضاء مجتمعة ومنفردة^(١) وانطلاقاً من هذا الهدف فإن وظائف البنك تتمثل في المشاركة في رؤوس الأموال المستثمرة في المشروعات الإنتاجية بالدول الأعضاء وكذلك منح القروض لتمويل المشروعات الإنتاجية في القطاعين الخاص والعام بالدول الأعضاء . كذلك يتحمل البنك مسئولية المساهمة في تمويل التجارة البينية ، كما يقدم المعونات الفنية للدول الأعضاء وإجراء الأبحاث اللازمة لإنشاء مشروعات مشتركة والتي يوليها البنك عناية خاصة باعتبارها دعامة قوية للتعاون الاقتصادي بين الدول الأعضاء .

في عام ١٩٧٨ تأسس مركز الأبحاث الإحصائية والاقتصادية والاجتماعية والتدريب للدول الإسلامية ومقره أنقرة (بتركيا) الذي فتح مجال التعاون بين المؤسسات المالية الإسلامية العاملة في القطاع الخاص .

في عام ١٩٧٨ تأسست الغرفة الإسلامية للتجارة والصناعة وتبادل السلع، ومن أهم أهدافها تعزيز المشروعات المشتركة بين القطاعات الخاصة في الدول الإسلامية .

في عام ١٩٨١^(٢) تأسس المركز الإسلامي لتنمية التجارة ومقره بالدار البيضاء للمساعدة في تنسيق السياسات التجارية التي تنتهجها الدول الأعضاء.

في عام ١٩٨١ أنشأ مؤتمر القمة الإسلامي الثالث اللجنة الدائمة للتعاون الاقتصادي وكلفها بمتابعة تنفيذ ما يتخذهُ المؤتمرات الإسلامية من قرارات

(١) د. حسين عمر " المنظمات الدولية " القاهرة ، دار الفكر العربي ، ١٩٩٣ ، ص ٥٢٣ .

(٢) مسعود العام شومورى «التعاون التاموى الإسلامى» مجلس التعاون الاقتصادي بين الدول الإسلامية، مركز الأبحاث الاقتصادية والتدريب للدول الإسلامية، أنقرة، ١٩٩٥م، ص ١٣٧ .

ودراسة كل الوسائل الممكنة لتدعيم التعاون بين الدول الأعضاء في المجال الاقتصادي .

في عام ١٩٩٤ وبالتحديد في أغسطس تأسست المؤسسة الإسلامية لتأمين الاستثمار وائتمان الصادرات.

٢ - التعاون الاقتصادي في العالم الإسلامي خارج إطار منظمة المؤتمر الإسلامي.

المقصود هنا تعاون بعض الدول الإسلامية في إطار اتفاقيات لتحرير التجارة، الاستثمارات ... مثال ذلك دول التعاون الخليجي ، دول اتحاد المغرب العربي ، وانضمام ماليزيا واندونيسيا للأسيان كذلك انضمام دول المغرب الأفرقي (غينيا، غينيا بيساو، موريتانيا، سيراليون، بوركينا فاسو، مالي وتوجو) للتجمع الاقتصادي لدول أفريقيا (Ecowas) (١).

كما تشترك كل من (الصومال ، جزر القمر ، السودان ، جيبوتي وأوغندا) في منطقة التجارة التفضيلية لدول وجنوب أفريقيا (P.T.A) (٢). كذلك تشترك تركيا في اتفاق اتحاد جمركي مع الاتحاد الأوروبي .

مفاد ذلك كله:

أن الغالبية العظمى من الدول الإسلامية تشترك في اتفاقيات تكاملية بعيدة عن منظمة المؤتمر الإسلامي ولكل اتفاقية أهدافها التي تتعارض مع باقي الاتفاقيات حيث لا تعمل هذه الاتفاقيات تحت مظلة المؤتمر الإسلامي مما

(١) وقعت الاتفاقية في ٢٨ مايو ١٩٧٥ وبدأ التنفيذ في يوليو ١٩٧٥ .

(٢) وقعت الاتفاقية في ديسمبر ١٩٨١ ودخلت حيز التنفيذ في سبتمبر ١٩٨٢ .

التكامل الاقتصادي بين الدول الإسلامية ودوره في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إليها
د. غير فرحات على

يضع الدول الإسلامية في موضع تنافس وليس تكامل . كما يؤدي هذا التنافس إلى تعقيد الوضع وزيادة صعوبة التعاون الاقتصادي بين الدول الإسلامية تحت مظلة المؤتمر الإسلامي . إلا أن هذا التعاون لا يعد مستحيلاً حيث تستطيع منظمة المؤتمر الإسلامي إيجاد التناسق بين أهدافها المرتبطة بالتكامل بين أعضائها وكذا تدابير التعاون الإقليمي الأخرى . حيث أنه في ظل عالم الكيانات الكبرى لا يمكن لمنظمة المؤتمر الإسلامي أن تطالب أعضائها بعدم الانضمام إلى كتلت إقليمية .

هذا عن حتمية التكامل في ظل المؤتمر الإسلامي وكذا تاريخ التعاون الاقتصادي الإسلامي فماذا عن مقومات التكامل بين الدول الإسلامية .
للإجابة على هذا التساؤل نستعرض المقومات الاقتصادية أولاً ثم نتطرق لدراسة المقومات الأخرى وذلك على النحو التالي:

ثالثاً : مقومات التكامل بين الدول الإسلامية:

١ - المقومات الاقتصادية للتكامل بين الدول الإسلامية^(١):

أ - حداثة عهد الاقتصاديات الإسلامية بالتنمية وقد يدفع البعض بأن اقتصاديات الدول الإسلامية تشابه في أن معظمها يعتمد على الزراعة والصناعات الإستخراجية مما يؤدي إلى التنافس فيما بينها ويعرقل أي محاولة للتكامل، إلا أننا نذكر هنا أن دول الخليج العربي تشابه هيكلها الاقتصادية وعلى الرغم من هذا حققت غيرها من الدول العربية في مجال التكامل الاقتصادي. بالتالي فإن هذه الدول الإسلامية تستطيع التنسيق فيما

(١) د. محمد عبد المنعم عفر ، د. أحمد فريد مصطفى "الاقتصاد الدولي" مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، ١٩٩٩ ، ص ٢٤٩ .

بينها بما يكفل تحسين الأداء الاقتصادي عن طريق الانتفاع بمزايا التخصص واتساع السوق .

ب - توافر الموارد الاقتصادية: حيث يمتد العالم الإسلامي في ثلاث قارات ممّا يمنّعه بالتنوع المناخي والذي ينعكس على تنوع الموارد الاقتصادية خاصة الزراعية كذلك تتوفر المساحات الشاسعة القابلة للاستزراع إضافة للمراعي والغابات كما يتمتع العالم الإسلامي بتعدد مصادر الطاقة وتنوعها فينتج العالم الإسلامي أكثر من ثلث إنتاج العالم من البترول، كما تتوفر الخامات المعدنية الهامة كالحديد والنحاس والالومنيوم. فإذا أضفنا للموارد السابقة أهم هذه الموارد وهو الطاقة البشرية نجد أن العالم الإسلامي لا ينقصه سوى التنسيق بين هذه الموارد ليحسن استغلالها وذلك عن طريق التكامل الاقتصادي.

ج - اتساع حجم السوق: مما يحقق وفورات الحجم الكبير هذا الاتساع يقصد به كلاً من عدد السكان في الدول محل الدراسة والمساحة الجغرافية التي يشغلها العالم الإسلامي والتي تمتد بين قارات العالم القديم الثلاث كذلك إجمالي الناتج المحلي . وفيما يلي نستعرض النتائج المحلي الإجمالي لبعض الدول الإسلامية .

المساهمة الاقتصادية بين الدول الإسلامية ودورها في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إليها
د. عبير فرحات على

جدول رقم (١)
النتائج المحلي الإجمالي لبعض الدول الإسلامية

بالمليون دولار

الدولة	١٩٩٠	١٩٩٩
ألبانيا	٢١٠٢	٣٠٥٨
بنجلاديش	٢٩٨٥٥	٤٥٧٧٩
بنين	١٨٤٥	٢٤٠٢
بوركينافاسو	٢٧٦٥	٢٦٤٣
مصر	٤٣١٣٠	٩٢٤١٣
اندونيسيا	١٤٤٢٦	١٤٠٩٦٤
إيران	١٢٠٤٠٤	١٠١٠٧٣
الكويت	١٨٤٢٨	٢٩٥٧٢
لبنان	٢٨٣٨	١٧٢٢٩
ماليزيا	٤٢٧٧٥	٧٤٦٣٤
مالي	٢٤٢١	٢٧١٤
موريتانيا	١٠٢٠	٩٥٩
المغرب	٢٥٨٢١	٣٥٢٣٨
السعودية	١٠٤٦٧٠	١٢٨٨٩٢
سيراليون	٨٩٧	٦٦٩
سوريا	١٢٣٠٩	١٩٣٨٠
تونس	١٢٢٩١	٢١١٨٨
تركيا	١٥١٠٤٢	١٩٢٧٥٧
تركمانستان	٦٣٣٣	٢٧٠٨
اليمن	٤٦٦٠	٦٧٦٩

Source : World Bank " World development Report " 200/2001

التكامل الاقتصادي بين الدول الإسلامية ودوره في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إليها
د. عبيد فرحات علي

هذه بالدعوة للتعاون بين المسلمين أصيلة في المفهوم الإسلامي وعلى الرغم من ذلك لم يتم التجارب معها حتى الآن ! إلا أن التقارب السياسي بين الدول الإسلامية في الوقت الحالي يدعونا للتفاؤل ، فليس هناك تعاون سياسي فعّال لا يفترق بشعاعون اقتصادي يدع بين المصالح المشتركة لأعضائه وتقودنا التجربة إلى أن التعاون الاقتصادي يأتي كنتيجة لتوافر الإرادة السياسية وذلك كما حدث مع دول الاتحاد الأوروبي التي أجمعت على ضرورة التكامل لمواجهة الوزن النسبي المتزايد للولايات المتحدة الأمريكية^(١) كذلك فإن الذي دفع بالولايات المتحدة الأمريكية إلى ضم المكسيك فريسة سهلة إلى اتفاقية التجارة الحرة التي عقدها مع كندا ، هو خوفها أن تقع المكسيك فريسة سهلة لأوروبا أو اليابان . كما يجدر بنا أن نذكر هنا أن الهدف الأساسي من تأسيس اتحاد جنوب آسيا (الآسيان)^(٢) كان سياسياً بالدرجة الأولى وهو مواجهة التوسع الشيوعي .

مفاد ذلك كله: أن الإرادة السياسية إذا ما توافرت لدى الدول الإسلامية فإنه سرعان ما تنعكس على التعاون الاقتصادي بينها. هذا التعاون الذي لا نريد له أن يقتصر على مرحلة منطقة التجارة الحرة وما تعنيه من إزالة للحواجز الجمركية بين أعضائها وتحرير تجارتهم البينية. بل إننا نأمل أن يمتد إلى مرحلة السوق المشتركة وما يعنيه ذلك من إطلاق حرية الانتقال

(1) Steven Husted "International Economics" third Edition, Harper Collins , London P.235

(٢) عبيد فرحات علي " التكتلات الاقتصادية وأثرها على علاقات مصر الاقتصادية الدولية " - دراسة مقارنة مع تركيا وإسرائيل رسالة دكتوراه مقدمة لكلية التجارة - جامعة عين شمس ،

وبالنظر للجدول السابق يتضح لنا ما يلي:

تزايد الناتج المحلي الإجمالي للدول الإسلامية منذ بداية التسعينات وحتى نهايتها وذلك باستثناء كل من (بوركينا فاسو - إيران - موريتانيا - سيراليون - وتركمانستان)

تتراوح اقتصاد الدول الإسلامية ما بين دول صغيرة مثل (سيراليون، تركمانستان، بنين، مالي، بوركينا فاسو واليمن) ودول كبيرة مثل (السعودية، اندونيسيا، إيران وتركيا) ودول تقع في المنتصف بين هاتين الفئتين وذلك مثل (مصر، الكويت، لبنان، ماليزيا، المغرب، تونس وسوريا) هذا التفاوت قد يجعل الدول الأغنى تتعد وتحاول الأفراد بعيداً عن الدول الصغيرة الفقيرة خشية أن يؤدي اندماجها معها إلى توزيع خيراتها على هذه الدول. وذلك كما يحدث في الوطن العربي حيث تخشى دول الخليج العربي من أي تكامل عربي يوزع ثرواتها على الدول العربية .

٢ - المقومات غير الاقتصادية للتكامل بين الدول الإسلامية :

تشترك الدول الإسلامية جميعاً في دين واحد كان أسبق في دعوته للتعاون من هذه الدعوات الحديثة التي تستند إلى الجوار الجغرافي أو الولاء السياسي، فاعتبر الإسلام الأمة الإسلامية أمة واحدة لا تفصل بينها حدود^(١) وذلك قوله تعالى: ﴿إِنَّ هَذِهِ أُمَّتُكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَأَنَا رَبُّكُمْ فَاعْبُدُونِ﴾ [الأنبياء: ٩٢]، قوله تعالى: ﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ﴾ [المائدة: ٢].

(١) د. محمود محمد الملى «السوق الإسلامية المشتركة» دار الكتاب اللبناني، بيروت، غير مبين السنة، ص ١٥٨ .

يبين هذه الدول سواء بالنسبة للأفراد أو لرؤوس الأموال . فبالنسبة للأفراد هناك دولاً إسلامية تعاني زيادة السكان (مصر ، العراق ، اندونيسيا ، ماليزيا) كذلك هناك دولاً إسلامية أخرى تعاني نفس نقص السكان وبالتالي نقص العمالة مثال (دول الخليج ، ليبيا) هذه السوق المشتركة إذا ما تحققت ستحل بذلك مشكلة الدول ذات العجز السكاني وتلك ذات الفائض . أما فيما يختص بتحريرات رؤوس الأموال فننتاولها في الجزء التالي من الدراسة.

التكامل الاقتصادي بين الدول الإسلامية ودوره في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إليها
د. عبير فرحات علي

البحث الثاني

الاستثمار الأجنبي المباشر في الدول الإسلامية

مقدمة :

نستطيع أن نميز هنا بين شقين :

الأول: يتعلق بالاستثمارات الأجنبية في الدول الإسلامية وهنا نجد أن الدول الإسلامية ستتنافس بطبيعة الحال لجذب هذه الاستثمارات الأجنبية . إلا أنها إذا ما تكاملت فإن تحرير قطاعها التجاري سيؤدي إلى اجتذابها لقدر أكبر من الاستثمار الأجنبي المباشر^(١) الثاني: يتعلق بالاستثمارات البيئية في الدول الإسلامية وهل يمكن أن تدفع بالتكامل الاقتصادي بينها ؟

وللإجابة على هذا التساؤل لابد وأن نتذكر أن الاستثمارات الأجنبية المباشرة تبحث دائماً عن الأسواق ذات الربحية الأعلى والمخاطر الأقل ، كذلك تسعى للاستثمار في الأسواق التي تنسم بالانتساع ، كل هذا يدفع بالمستثمرين إلى تفضيل الاستثمار داخل نطاق التكتل القائم لتجنب التعريفات الجمركية الخارجية المشتركة^(*) للاستفادة من اتساع السوق وضمانات حماية الاستثمارات . مما يعني أن التكامل يتم أولاً ثم تبدأ عملية تبادل الاستثمارات بين الدول المتكاملة، وليس العكس فالمستثمر صاحب رأس

(١) د. نبيل حشاد " الجات ومنظمة التجارة العالمية أهم التحديات في مواجهة الاقتصاد العربي " الهيئة

المصرية العامة للكتاب ، القاهرة ، ٢٠٠١ ، ص ٢٤٥ .

(*) الأثر الخلفي لتعريفات العوالم Creation of tariff factories

المال يبحث عن ربحيته أولاً وأخيراً ولا يدفع بأمواله في دولة معينة لتنميتها أو لزيادة التعاون بينها وبين دولته.

ومن ثم فإننا إذا أردنا استثمارات إسلامية بينية فعلينا أن نفعل التعاون والتكامل بين الدول الإسلامية أولاً لنخلق البيئة الجاذبة للاستثمارات الإسلامية. وغير الإسلامية كذلك حيث أن انضمام الدول الإسلامية إلى كتل ما سيعطي مزايا الإنتاج الكبير وخفض التكاليف وتجنب الحواجز الجمركية بين هذه الدول لأي مستثمر أجنبي^(٥) ونحن أحوج ما نكون لهذه الاستثمارات الأجنبية لتمويل التنمية خاصة في ظل الاتجاه العالمي نحو إلغاء المعونات المقدمة للدول النامية (ومنها الإسلامية) .

أولاً : الاستثمارات الأجنبية المباشرة في الدول الإسلامية :

جدير بالذكر أن أهمية الاستثمار الأجنبي المباشر في الدول الإسلامية تختلف من دولة لأخرى فنجد أن الاستثمار الأجنبي المباشر في ماليزيا < ٥% من أجمالي الناتج القومي لها بينما في اليابان وغينيا تتراوح نسبة الاستثمار ما بين ٣-٥ % من أجمالي الناتج القومي ، أما غالبية الدول الإسلامية مثل (أندريجان ، الكاميرون ، غينيا بيساو ، مصر ، أندونيسيا ، قازاقستان ، لبنان ، المغرب ، عمان ، تونس ...) فتتراوح نسبة الاستثمار الأجنبي المباشر فيها ما بين ١-٣ % من أجمالي

(٥) على سبيل المثال زادت الاستثمارات الأجنبية المباشرة في البرتغال بالضمامها للاتحاد الأوروبي إلى أربعة أمثالا (١٩٨٦ - ١٩٩٥) ، كما زادت لأكثر من الضعف في أسبانيا لنفس الفترة ونفس السبب .

التكامل الاقتصادي بين الدول الإسلامية ودوره في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إليها
د. غير فرحات على

النتائج القومي^(١). ويتضح من المؤشرات السابقة أن الدول الإسلامية لا يزال أمامها الكثير من مجال جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة . خاصة وأن الأرقام تشير إلى أن دول شرق آسيا والمحيط الهادي تستحوذ على ٤٤% من الاستثمارات الأجنبية المباشرة في العالم بينما تستحوذ دول أوروبا الشرقية وآسيا الاوسطى على ١١% كذلك تستحوذ أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي على ٣٤% أما الجزء القليل الباقي فتأخذ دول جنوب آسيا ٢% منه بينما يتبقى لإفريقيا والشرق الأوسط ٩%^(٢). فإذا علمنا أن معظم الدول الإسلامية تتركز في كل من أفريقيا وآسيا ، سندرك بالطبع ضعف الوزن النسبي للاستثمارات الأجنبية في الدول الإسلامية نسبة إلى إجمالي الاستثمارات الأجنبية في العالم . وفيما يلي نستعرض الاستثمارات الأجنبية المباشرة في الدول الإسلامية.

(1) IFC " Foreign direct Investment " Washington 1998. P.19.

(2) IFC MPD / SiS date base [http : WWW . World bank . org](http://WWW.WORLD.BANK.ORG).

جدول رقم (٢)

صافي الاستثمار الأجنبي المباشر في الدول الإسلامية
للفترة (١٩٨٥ - ١٩٩٨)

بالمليارات دولار

٩٨	٩٧	٩٦	٩٥	٩٤	٩٣	٩٢	٩١	٩٠	٨٩	٨٨	٨٧	٨٦	٨٥	شرق آسيا والبحر الهندي والمحيط الهندي
-	١٦٧٧	٦١٤٤	٢٢١٧	٢٢٢٩	١٩٢٧	١٩٠٣	١١٥٠	٧٥٩	٢٥٤	٢٤٨	٢١٧	٢١٩	٢١٩	٢١٩
٢٠٠٠	٥١٠٦	٥٠٧٨	٥٤٩٠	٥٢٩٩	٥٢٩٩	٥٢٢٤	٢٥٤٠	١٨٥٣	٨١٨	٥٠٣	٦١٠	٨٢٣	٨٢٣	٨٢٣
														أوروبا وآسيا الوسطى
٤٥	٤٨	٥٠٠١	٥١	٥٨	٦٢	٦٢	-	-	-	-	-	-	-	أفريقيا
١٠٢٣	١١١٥	٦٢٣	٢٢	٢٢	-	-	-	-	-	-	-	-	-	الأمريكتان
١٢٢١	١٢٢٧	٩٦٤	٢٤٧	١٦٨	١٠٩	-	-	-	-	-	-	-	-	أوروبا وآسيا الوسطى
١٨	٢٠	١٦	١٥	١١	-	-	-	-	-	-	-	-	-	أفريقيا
٩٤	٨٠٥	٧٢٢	٨٤٦	٦٦٧	٧١١	٩٢٠	٨٧٨	٧٤٥	٧٢٨	٤٠٣	١٢٧	١٤٣	١١٨	أفريقيا والشرق الأوسط
														البحر الهندي
-	-	-	٢٠	٢٠	١٣	١٣	١٣	*	١٣	١٥	٧	-	-	البحر الهندي
-	-	-	٢٢	٢٢	١٠	١٠	٢٠	٢٠	٢٠	٢٢	٢٢	٢٢	٢٢	البحر الهندي
٨٧٢	٩٤٢	٩٦٦	٢٤٤	٢١٢	٢٢٥	٢٤٤	٢٥٢	١٩٢	١٠٥	١١٢	٢٠	١٠٩	٢٧	البحر الهندي

المكاسب الاقتصادية بين الدول الإسلامية ودوره في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إليها
د. عبيد فرحات علي

تابع جدول (۲)

[illegible]

السكن، اقتصادى بين الدول الإسلامية ودوره في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إليها
د. غير فرحات على

بالنظر إلى الجدول السابق يتضح لنا ما يلي:

- ١- عدم استقرار الاستثمارات الأجنبية المباشرة في الدول الإسلامية وتذبذبها الدائم وذلك باستثناء عدد قليل من الدول (اندونيسيا وماليزيا) .
- ٢- تعدد الدول الإسلامية مستقلة للاستثمارات الأجنبية أكثر منها مصدرة لها وذلك باستثناء (السعودية ، إيران ، سيراليون ، الصومال) والتي جاء صافي الاستثمارات الأجنبية فيها بالسالب في بعض سنوات الدراسة مما يشير إلى أن هذه الدول صدرت استثمارات للخارج بأكثر مما استقبلت منها . إلا أن انخفاض عدد الدول الإسلامية المصدرة للاستثمارات الأجنبية وعدم استقرار هذا الجزء المصدر ، يجعلنا لا نستطيع الاعتماد على هذه الدول في الاستثمار في باقي الدول الإسلامية والاستغناء بها عن الاستثمارات الأجنبية الأخرى .
- ٣- بالنسبة للدول الإسلامية الإفريقية نجد أن (تونس والمغرب) أحسنها حالاً في مجال جذب الاستثمارات الأجنبية والذي قد يرجع إلى قرب هذه الدول من الاتحاد الأوروبي والعلاقات المشتركة التي أقامتها معه وبالتالي توجه الاستثمارات الأوروبية إليها^(١) للاستفادة من إزالة التعريفات الجمركية بينها وبين الدول الأوروبية وكذا حرية انتقال رؤوس الأموال .
- ٤- أما عن الدول الإسلامية الآسيوية فنجد أن اندونيسيا وماليزيا وكذا تركيا هي أكبر هذه الدول من حيث جذبها للاستثمارات الأجنبية

(1) Drursilla K. Brown "Some Economic Effects Of The Free Trade Agreement Between Tunisia And The European Union" The Egyptian Center For Economic Studies , Cairo , 1997 , P.7.

وأكثرها استقراراً ، فلا نجد الاستثمارات الأجنبية تتذبذب فيها من عام لآخر بل نجدها في زيادة مستمرة . وحيث تشير الأرقام إلى نجاح اندونيسيا وتركيا في مجال جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة وحيث تعد الاستثمارات الأجنبية المباشرة أحد أهم مصادر تمويل التنمية في الدول النامية - ومنها الإسلامية - ينبغي علينا التعرض لتجربتي اندونيسيا وتركيا في هذا المجال لمحاولة الاستفادة منها في باقي الدول الإسلامية .

تجربة اندونيسيا في جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة :

تذبذبت الاستثمارات الأجنبية في اندونيسيا نتيجة لتذبذب السياسات الحكومية بشأنها وذلك حتى استعانت اندونيسيا في أواخر الثمانينات ببرنامج الخدمات الاستثمارية للاستثمار الأجنبي لمؤسسة التمويل الدولية (IFC) لمساعدتها في اجتذاب الاستثمارات الأجنبية المباشرة - وقد تزامن هذا التعاون مع هبوط أسعار البترول والذي أوجب حتمية التأقلم مع هذا الهبوط وذلك بالابتعاد عن التركيز على البترول ، وإعطاء أهمية أكبر للقطاع الخاص مما دفع بالحكومة الاندونيسية إلى تحرير السياسات وتحسين مناخ الاستثمار الأجنبي وبدء هذا التحسين بزيادة الحد الأقصى للملكية الأجنبية إلى ٩٥% بالنسبة للصناعات الموجهة نحو التصدير في شرق اندونيسيا ، والتي تستخدم تكنولوجيا متقدمة كذلك تم منح معاملة الشركات الوطنية للشركات التي تبلغ الحصة المحلية فيها ٤٥% أو أكثر وفي عام ١٩٨٧ أصبح المستثمرون الأجانب قادرون على التوسع في حدود ٣٠% من الطاقة الإنتاجية القائمة دون الحاجة إلى ترخيص جديد ، كما زيد عدد القطاعات

١٠٤١ ل اقتصادى بين الدول الإسلامية ودوره في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إليها
د. غير فرحات على

المفتوحة أمام الاستثمارات الأجنبية بحيث شملت السياحة وصناعة الملابس
الجاهزة والكيماويات والآلات . وسمح باستيراد المعدات المستعملة ، وفي
عام ١٩٨٩ خفضت القائمة السلبية بالقطاعات المستبعدة من الاستثمار
الأجنبي المباشر من ٦٤ قطاعاً إلى ٣٥ قطاع أهمها قطاع التوزيع بالتجزئة .
وفي عام ١٩٩٤ تبنت الحكومة الاندونيسية مجموعة من الإجراءات الجزئية
لتحرير السياسات لعل من أهمها تخفيف القيود التنظيمية والسماح للأجانب
بتملك نسبة ١٠٠% من الاستثمارات وتركت لهم تقدير حجم التي يجب أن
تباع للمطليين بعد ١٥ سنة من إنشاء المشروع ، كما فتحت الحكومة
الاندونيسية الباب أمام المشروعات المشتركة للاستثمار في القطاعات
المصلحة العامة والتي كانت مغلقة أمام الاستثمارات الأجنبية ، كما ألغت
شرط الحد الأدنى لرأس المال الذي كان سارياً منذ عام ١٩٦٧ . وجديد
بالذكر أنه وفي إطار تكامل الإنتاج في منطقة جنوب شرق آسيا اجتذبت
اندونيسيا الاستثمارات الأجنبية المباشرة (لاسيما من اليابان) لإنتاج
مجموعة كييلاء من المنتجات الصناعية والاستهلاكية الموجهة للتصدير ، إلا
أنه وعلى الرغم من الإصلاحات التي تبنتها اندونيسيا في عام ١٩٩٤ شهدت
تباطؤاً نسبياً في الاستثمارات الأجنبية نتيجة الركود الاقتصادي في اليابان
(عام ١٩٩٢) وتوقف نمو الاستثمارات المباشرة اليابانية في الخارج.

أما عن دور برنامج الخدمات الاستثمارية للاستثمار الأجنبي ، فقد عمل
البرنامج مع حكومة اندونيسيا منذ عام ١٩٨٨ ، حين استعرض لأول مرة
الإطار التنظيمي الخاص بالاستثمار الأجنبي المباشر بالتعاون مع البنك
الدولي . وفي الفترة ١٩٨٩ - ١٩٩٠ ، استعرض البرنامج السياسات

والأطر التنظيمية المعيقة للاستثمار الأجنبي المباشر في قطاع الزراعة ، وقام البرنامج بالمساعدة في إعادة توجيه مؤسسة الاستثمار الوطنية وتحويلها من الدور التنظيمي إلى الدور الترويجي اعتباراً من عام ١٩٩١ . وفي عام ١٩٩٥^(١) قدم البرنامج المشورة بشأن قضايا الاستثمار ، ولاسيما المتعلقة بالقيود على الملكية .

هذا عن تجربة اندونيسيا فماذا عن تجربة تركيا في هذا المجال وهي دولة إسلامية لها ظروفها الخاصة التي تختلف عن اندونيسيا كدولة من دول جنوب شرق آسيا والتي تمتعت بظروف دفعت بها للأمام حتى أصبحت نموراً .

وعلى الرغم من أن تركيا بدأت بتشجيع الاستثمارات الأجنبية منذ أوائل الخمسينيات بصدر القانون رقم ٦٢٢٤ - في يناير ١٩٥٤ - للاستثمارات الأجنبية إلا أنه لم يحقق نجاحاً يذكر حتى الثمانينات حيث أن المعوقات البيروقراطية قد أعاققت المسيرة ، كذلك تعدد الوزارات والهيئات المشتركة في عملية منح التراخيص الاستثمارية للشركات الأجنبية ، إلا أن الوضع قد تغير مع نهاية الثمانينات وتبنت الحكومة التركية سياسة جديدة للاستثمار وخصصت للاستثمارات الأجنبية هيئة مستقلة " هيئة الاستثمارات الأجنبية " التابعة لرئيس مجلس الوزراء والمسئولة عن تقديم المساعدة للمستثمرين الأجانب بدراسة المشروعات الاستثمارية وإصدار التصاريح وتنظيم تنفيذ

(1) M.pangestu "Evolution of liberalizing policies Affecting investment follows is the Asian pacific" paper prepared for FDI implications for Asia and pacific , 1995. p.56 .

التكامل الاقتصادي بين الدول الإسلامية ودوره في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إليها
د. غير فرحات علي

المشروعات ومنذ ١٩٨٥^(١) وقعت تركيا العديد من اتفاقيات حماية الاستثمارات الأجنبية والتي اشتملت على إشكال الحماية التي تكفلها الحكومة التركية للاستثمارات الأجنبية وكذا هيكل الاستثمار الأجنبي للمستثمرين الأجانب في تركيا ، كذلك وقعت تركيا اتفاقيات لمنع الازدواج الضريبي، إلا أن الوزن النسبي للدول الإسلامية في هذه الاتفاقيات التي تعقدها تركيا ضعيف للغاية ! فعلى سبيل المثال لم يكن هناك سوى الكويت كدولة مسلمة من بين أكثر من ٢٦ دولة عقدت معها تركيا اتفاقيات لحماية الاستثمارات!

إضافة لهذه الاتفاقيات فقد عمدت الحكومة التركية إلى سياسة مرنة للاستثمار الأجنبي فسمحت بمساهمة رأس المال الأجنبي بنسبة ١٠٠% في القطاعات المفتوحة أمام المستثمرين الأتراك كذلك ألغت الالتزام بضرورة تصدير نسبة من منتجات الشركات الأجنبية ، وأمنت رأس المال الأجنبي وأعطته حق التحويل للخارج في حالة التصفية أو بيع المشروعات . وقد جاءت هذه السياسة بنتائج طيبة حيث تضاعفت الاستثمارات الأجنبية في تركيا . وحافظت تركيا على استقرار هذه الاستثمارات .

مفاد ذلك كله: أن اجتذاب الدول الإسلامية للاستثمارات الأجنبية أمر وارد شريطة أن تتبنى هذه الدول سياسات مستقرة وناجحة لجذب هذه الاستثمارات كما حدث في اندونيسيا وتركيا .

ثانياً : الاستثمارات الإسلامية البينية :

على الرغم من عدم وجود بيانات منتظمة نستطيع الاستناد إليها، إلا أننا

(1) General Directorate of foreign investment "Investing in turkey" Istanbul, May 1993 , p.2.

يمكننا استعراض التجارة البينية للدول الإسلامية كمؤشر للعلاقات الاقتصادية البينية لها ، وبالأستناد كذلك للوضع بين الدول العربية الإسلامية حيث تراوحت التجارة العربية البينية بين ٨% إلى ١٠% من إجمالي التجارة العربية خلال التسعينات بينما لم تتعد الاستثمارات العربية البينية ٠,٢٥% من إجمالي الاستثمارات العربية في الخارج لنفس الفترة والحقيقة التي نستطيع استخلاصها هنا هي أن التجارة البينية هي أكثر العلاقات الاقتصادية سهولة في الواقع العملي أما الاستثمارات البينية فليست كذلك وعلى الرغم من أن الأرقام السابقة تشير إلى ضعف التجارة العربية البينية إلا أنها بالتأكيد أفضل حالاً من الاستثمارات العربية البينية . وفيما يلي نستعرض التجارة البينية للدول الإسلامية كي نستطيع من خلالها الحكم على واقع العلاقات الاقتصادية بين الدول الإسلامية .

جدول رقم (٣)

حجم التجارة البينية للدول الأعضاء في البنك الإسلامي للتنمية

لعام ١٩٩٨ (١٤١٨-١٤١٩ هـ)

الرقم	الدول	الصادرات البينية	إجمالي الصادرات	النسبة المئوية %	الواردات البينية	إجمالي الواردات	النسبة المئوية %
١	أذربيجان	٢٨٨	٦٩٩	٤١,٢	٥٥٦	١,٦٠١	٣٤,٧
٢	الأردن	٥٩٩	١,٣٤٨	٤٤,٤	٧٢٨	٣,٩١٣	١٨,٦
٣	الغابون	-٤٢	١٤٢	٣٠,١	١٥٥	٤٩٥	٣١,١
٤	اليابا	٣	٢٥٥	١,٢	٥١	٨٦٥	٥,٩
٥	الإمارات العربية المتحدة	٢,٣٣١	٢٥,٣٤١	١٢,٧	٤,٥٩٤	٣٢,٨٨٢	١٤,٠
٦	اندونيسيا	٤,٦٥٥	٥٤,٣٤١	٨,٥	٢,٨٢١	٢٩,١٨٥	٩,٧
٧	أنغولا	١٥	٤١٦	٣,٦	٤٤	٨٩٠	٤,٩
٨	إيران	١,٤٠١	١٢,٨٦١	١٠,٩	١,٢٢١	١٣,١٠٧	٩,٢

التكامل الاقتصادي بين الدول الإسلامية ودوره في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إليها
د. عبيد فرحات علي

	الدول	المصدات البينية	إجمالي المصدات	النسبة المئوية %	الواردات البينية	إجمالي الواردات	النسبة المئوية %
٩	باكستان	١,٤٠٦	٨,٤٢٢	١٦,٧	٣,١٢٠	٩,٢٠٨	٢٢,٦
١٠	البحرين	٨١٥	٣,١١٧	٢٦,١	٥٢١	٢,٨٢١	١٨,٤
١١	بروناي	١١	١,٩٨٥	-,٦	٣١٤	٢,٢٩٤	١٢,١
١٢	بنجلاديش	١٨٧	٢,٨٢٢	٤,٩	٥٥٠	٦,٨٦٢	٨,٠
١٣	بنين	٤٦	٢٤٦	١٨,٧	٥١	١,٠٤٨	٤,٩
١٤	بوركينافاسو	٢٦	١٩١	١٣,٦	٢٦	٦٤١	٤,١
١٥	تركمانستان	٢٤٢	٤٧٥	٥٩,٧	٤٢٧	١,١١٦	٤٩,٠
١٦	تركيا	٤,٣٨٢	٢٦,٩٧٤	١٦,٢	٤,٢٢٤	٤٥,٩٢٥	٩,٢
١٧	تشاد	٣	١٢٤	٢,٤	٤٠	١٥٣	٢٦,١
١٨	توجو	٧٩	٤٢٠	١٨,٨	٩٥	١,١٠٦	٨,٦
١٩	تونس	٤٨٨	٥,٧٤٨	٨,٥	١,٠٧٦	٨,٨٢٧	١٢,٢
٢٠	الجابون	٦٩	٢,٢٢٢	٣,١	١٠٤	١,١٧١	٨,٩
٢١	جامبيا	٤	١٢٨	٣,١	٢٠	٢٤١	٨,٨
٢٢	الجزائر	٧٤١	١٠,٠٩١	٦,٧	٧٨٨	٩,٩٢٧	٧,٩
٢٣	جيبوتي	١٠١	١٢٥	٨٠,٨	٧٥	٥١٤	١٤,٦
٢٤	المصرية	٤,٨٥٦	٤١,٤٢٤	١١,٧	٢,٧٤٢	٤٢,٤٤٢	٨,٨
٢٥	السنغال	١٥٢	٥٢٦	٢٨,٥	١٩٢	١,٦٥٠	١١,٦
٢٦	السودان	٢٣٨	٥٤٦	٤٢,٦	٦٦٠	١,٩٧٦	٢٢,٤
٢٧	سوريا	١,١٠٥	٢,٨٩٠	٣٨,٢	٥٢٥	٣,٨٩٥	١٢,٥
٢٨	سريلانكا	١	٤٣٦	-,٢	٢	٥٥٢	-,٤
٢٩	سيراليون	١	١٤٧	-,٧	١٦	٢٠٠	٨
٣٠	الصومال	١٨٠	١٩٧	٩١,٤	١٢١	٢٨٠	٤٦,٨
٣١	طاجيكستان	٢٤٢	٥٧٧	٥٩,٤	٤٢٢	٧٢٨	٥٧,٢
٣٢	العراق	١١	٢,٩٥٩	-,٢	٩٥	١,٢٢٨	٧,١
٣٣	صمان	١٨٧	٤,٤٢٤	٤,٢	١,٤٨٨	٥,٠٩٧	٢٩,٢
٣٤	غينيا	٤٥	٨١٤	٥,٥	٣٧	٧٤٠	٥,٠
٣٥	غينيا بيساو	١	٧٥	١,٢	١٥	٩٢	١٦,١
٣٦	فلسطين	-	-	-	-	-	-

الرقم	الدول	الصادرات البيئية	إجمالي الصادرات	النسبة المئوية-%	الواردات البيئية	إجمالي الواردات	النسبة المئوية-%
٢٧	قازاقستان	٧١٣	٤,٨٥٢	١٤,٧	٥٨٠	٥,٢٥٨	١١
٢٨	قرغيزيا	٦٥	٥١٢	١٢,٧	٢٦٨	٨٤١	٣١,٩
٢٩	قطر	٤٢٩	٤,٩١١	٨,٧	٥٩٢	٣,٨٤٢	١٥,٤
٤٠	البحرين	-	٤	-	١٠	٤٨	٢٠,٨
٤١	الكاميرون	١٥٨	٢,٠٢٦	٧,٨	٢٠٣	١,٧٠٢	١١,٩
٤٢	الكويت	٦٢٦	٧,٩٢٢	٧,٩	٢٨٢	٧,٤٨٩	٥,١
٤٣	لبنان	٢٤٨	٧١٦	٤٨,٦	٨٠٥	٧,٠٦٠	١١,٤
٤٤	ليبيا	٩٤١	٧,٠٥٢	١٣,٢	٦٣٢	٣,٥٦٠	١٧,٨
٤٥	مالديف	٧	٩٨	٧,١	١٦٧	٤٣٢	٢٨,٦
٤٦	مالي	٢٤	٢٦٦	٨,٤	٦٢	١,٢٣٧	٥,١
٤٧	ماليزيا	٤,٢٩٧	٧٢,٤٧٠	٦	٢,١٤٣	٥٨,٢١٩	٣,٧
٤٨	مصر	١١٩	٤,٨٩٩	٢,٤	١,٧٣٨	٢٢,١٠٠	٧,٩
٤٩	المغرب	٢٤٦	٤,٦٣٤	٥,٣	٧٤٤	٨,٤٢٧	٨,٨
٥٠	موريتانيا	٣٤	٤٩٩	٦,٨	٨٧	٢٩١	٢٢,٣
٥١	موزمبيق	٣	٢٧١	١,١	١٠٤	١,٣٦٠	٧,٦
٥٢	النيجر	٩	٢٧١	٣,٣	٤١	٦٣٠	٦,٥
٥٣	اليمن	١٨٠	١,٤٩٧	١٢	٨٣٢	٢,١٦٧	٢٨,٤
	المجموع	٢٤,٤٤٧	٣٣٠,٣١٢	١٠,٤	٢٨,٤٦٠	٣٤٨,٩٧٩	١٠,٧

• نسبة الصادرات البيئية إلى إجمالي الصادرات البيئية (قوت) ونسبة الواردات البيئية (سيف) .

المصدر: الكتاب السنوي لإحصاءات التجارة - صندوق النقد الدولي - ١٩٩٩م

وبالنظر للجدول السابق نجد أن :

التجارة البيئية للدول الأعضاء في البنك لم تتعد ١٠%^(١) وهي نسبة ضعيفة جداً .

(١) البنك الإسلامي للتنمية ، التقرير السنوي ، ١٩٩٩-٢٠٠٠ ، ص ٨٧ .

التكامل الاقتصادي بين الدول الإسلامية ودوره في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إليها
د. عبير فرحات علي

وهناك (١٣) من الدول الأعضاء شكلت صادراتها أكثر من ٢٥% من إجمالي الصادرات في عام ١٩٩٨م^(١). ومع ذلك فإن الحجم الإجمالي لتجارتها البينية كان صغيراً نسبياً (٤,١٦ مليار دولار أمريكي) أي نسبته نحو ١٣% من إجمالي التجارة البينية بين جميع الدول الأعضاء في البنك . ومن حيث القيمة بالدولار، فقد كانت اندونيسيا وماليزيا والمملكة العربية السعودية وتركيا والإمارات العربية المتحدة هي الدول الأعضاء الخمس الكبرى التي أسهمت أسهماً كبيراً في التجارة البينية في عام ١٩٩٨م . ومن بين إجمالي الصادرات البينية لجميع الدول الأعضاء في البنك ، التي بلغت قيمتها ٣٤,٥ مليار دولار أمريكي ، فقد بلغ اسهام هذه الدول الخمس ٢١,٦ مليار دولار أمريكي ، وهو يعادل ٦٣% من إجمالي الصادرات البينية. وبعبارة أخرى ، فإن الحصة المجمعة للصادرات البينية للدول الأعضاء الأخرى ، وعددها (٤٨) كان أقل بكثير من حصة هذه الدول الخمس الكبرى. ومما تجدر ملاحظته أن الصادرات البينية التي بلغت قيمتها ٢١,٦ مليار دولار أمريكي قد كونت فقط ما نسبته ٩,٨% من إجمالي صادرات هذه الدول ، التي بلغت ٢٢١,٤ مليار دولار أمريكي . وبذلك فإن أكثر من ٩٠% من هذه الصادرات اتجهت إلى دول غير أعضاء .

وتبين إحصاءات التجارة من حيث الاستيراد ، أن إجمالي قيمة الواردات في العام ١٩٩٨م كانت ٣٥٩ مليار دولار أمريكي ، شكلت الواردات البينية منها ٣٨,٥ مليار دولار أمريكي فقط (١٠,٧%) وقد كونت واردات (١٤)

(١) هي: أفغانستان، وأذربيجان، وتشاد، والبحرين، وجيبوتي، والأردن، ولبنان، والسنغال، والصومال، والسودان، وسوريا، وطاجيكستان، وتركمانستان.

دولة من الدول الأعضاء الأخرى نسبة تزيد على ٢٠%^(١). ولكن اقتصاد معظم هذه الأعضاء كان صغيراً نسبياً ومن جهة أخرى، فإن الدول الخمس المذكورة آنفاً هي أكثر الدول الأعضاء نمواً، فقد بلغت وارداتها الإجمالية في عام ١٩٩٨ حوالي ٢٠٨,٨ مليار دولار أمريكي وكان خط الواردات البينية منها ١٧,٥ مليار دولار أمريكي أي ما نسبته ٨,٤% وبالنظر إلى مؤشرات التجارة البينية الإسلامية ومثيلتها العربية، لا نجد اختلافاً يذكر مما يجعلنا نستنتج أن الاستثمارات الإسلامية البينية لن تكون أفضل حالاً من الاستثمارات العربية البينية. فكيف إذن ننميها وما هو دور البنك الإسلامي للتنمية في هذا المجال؟ هذا أما سنحاول الإجابة عليه في السطور التالية:

كما سبق وأن ذكرنا فإن الاستثمارات الإسلامية مستتجة للدول الإسلامية. إذا وجدت المناخ الجاذب للاستثمار وألغيت الحواجز والقيود الجمركية وبالتالي فإن تحرير التجارة ينبغي أن يسبق تسريع انتقال عوامل الإنتاج، وبالتالي فإنه وعلى الرغم من محدودية دور البنك الإسلامي للتنمية في تنمية الاستثمارات البينية، إلا أن دوره في النهوض بالتجارة البينية يعد مساهمة غير مباشرة في دفع الاستثمارات البينية. وفي هذا الصدد يساهم البنك الإسلامي للتنمية في تمويل التجارة البينية، كما يقدم البنك المساعدة الفنية للدول الأعضاء، كذلك فإن تنمية دور البنك الإسلامي في تمويل المشروعات المشتركة يعد خطوة ضرورية لزيادة الاستثمارات الإسلامية البينية.

(١) هي: أفغانستان، وأذربيجان، والقمر، وجمهورية قرغيز، والمالديف، وموريتانيا، وعمان، وباكستان، والصومال، والسودان، وطاجيكستان، وتركمانستان، والجمهورية اليمنية.

التكامل الاقتصادي بين الدول الإسلامية ودوره في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إليها
د. غير فرحات على

ومن خلال شبكة نظم معلومات الدول الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي، يستطيع البنك الإسلامي من خلال أجهزته^(١) - توفير البيانات عن مناخ الاستثمار بالدول الإسلامية والترويج للاستثمارات البينية.

وجدير بالذكر أنه رغبة من البنك الإسلامي للتنمية في أن يكون له دور فعال في مجال تنمية الاستثمارات البينية الإسلامية فقد أنشأ في عام ١٩٩٤ المؤسسة الإسلامية لتأمين الاستثمار واقتناع الصناديق برأس مال ١٥٠ مليون دولار أمريكي ساهم البنك بنصفه وساهمت ٢٧ دول من أعضاء منظمة المؤتمر الإسلامي بالباقي ، وقد بدأت المؤسسة أعمالها في يوليو ١٩٩٥ ولعل من أهم أهدافها:

- ١- توفير التأمين للصناديق لتغطية عدم دفع قيمة الصناديق الناتج عن المخاطر التجارية أو غير التجارية.
- ٢- توفير التأمين وإعادة التأمين للاستثمار وذلك ضد المخاطر التجارية ((العربية، الصنوبرية، تحويل العملة ونقص العمود))

كما تنرى فإن هذه الأهداف للبدء وأن تنجح الدول الإسلامية على زيادة الاستثمارات البينية وقد تكون البداية الملائمة لها من خلال المشروعات المشتركة.

(١) المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، مخفظة البنوك الإسلامية، المؤسسة الإسلامية للتأمين والاستثمار والصناديق، المؤسسة الإسلامية للتأمين، القطاع الخاص وصندوق حصص الاستثمار.

ثالثاً: المشروعات المشتركة كخطوة نحو انتقال رؤوس الأموال بين الدول الإسلامية:

يتميز العالم الإسلامي بوجود الفوائض المالية لدى مجموعة من الدول ذات القدرة المحدودة على استيعابها حيث تفتقر للكوادر الفنية والطاقت البشرية، عل العكس هناك دول إسلامية تتوافر بها هذه الكوادر وتعاني عجزاً مالياً كما أن لديها القدرة على استيعاب الفوائض المالية . وتشير التجربة إلى عدم نجاح تجربة المشروعات الإسلامية المشتركة والذي قد يرجع لهذه عوامل لعل من أهمها^(١):

- ١- انتقاء المصلحة الاقتصادية المباشرة لبعض الأعضاء المساهمين في المشروع وضعف الإمكانيات التمويلية لدى البعض الآخر .
- ٢- تأثير القائمين على المشروعات المشتركة بالاعتبارات السياسية ولهم دون الاعتبارات الاقتصادية .
- ٣- مساهمة الدول العربية البترولية في معظم المشروعات المشتركة بنسبة مرتفعة عن باقي مساهمات الدول ، مما يجعلها تستحوذ على معظم المراكز الإدارية في المشروع رغم عدم توافر العناصر الإدارية المتخصصة لديها .
- ٤- عدم فاعلية الدور الذي تقوم به الغرفة الإسلامية للتجارة والصناعة وتبادل السلع وكذا محدودية دور البنك الإسلامي للتنمية في مجال تمويل المشروعات الإسلامية المشتركة .

(١) د. إسماعيل عبد الرحيم "الكامل الاقتصادي بين الدول الإسلامية" الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية، السعودية، غير ميين السنة، ص ٣٤٣ .

التكامل الاقتصادي بين الدول الإسلامية ودوره في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إليها
د. غير فرحات على

ونحن نرى أنه وفي ضوء التقارب السياسي الحالي بين الدول الإسلامية وتعالى الدعوات لإقامة السوق الإسلامية المشتركة نستطيع أن نبدأ بهذه المشروعات المشتركة وليكن عن طريق تمويل صندوقي الإئماء والتقد العريسي للمشروعات(*) الإسلامية المشتركة في مجال الصناعة والبنية الأساسية. وبهذا نبتعد عن سيطرة بعض الدول على هذه المشروعات. وجديد بالذكر أننا لم نقترح أن تمويل صناديق التنمية المجودة لدى بعض الدول الإسلامية هذه المشروعات المشتركة لأن هذه الصناديق قطرية وبالتالي لن تغلب هنا على كل من مشكلة استحواذ عدد قليل من الدول على رأسمال وإدارة هذه المشروعات المشتركة. وكذا تغليب الاعتبارات السياسية لدول بعينها.

كما نرى أنه لا مانع من مساهمة رأس المال الأجنبي في هذه المشروعات الإسلامية المشتركة فطالما أننا نسعى لجذب الاستثمارات الأجنبية فيحسن هنا أن تكون هذه الاستثمارات في شكل مشروعات مشتركة يسهل على الدول المضيفة مراقبتها حتى تتمشى مع الأهداف الاقتصادية لها ، كذلك يشترط هنا لتحصل الدولة المضيفة على أقصى فوائد الاستثمار الأجنبي أن تنمي قدرتها التفاوضية لتتوصل إلى أفضل الشروط في تعاملها مع الشريك الأجنبي بما لا يسمح معه بأن يستغل هذا المستثمر الأجنبي مواردها وخيراتها في تحقيق منفعة خاصة له تتعارض مع أهداف الدولة المضيفة .

(*) كبديل لعدم توافر صندوق إئماء إسلامي! لحين إنشاء مثل هذا الصندوق.

وأخيراً فإن هذه المشروعات المشتركة كصورة من صور الاستثمارات
البيئية إذا ما قامت على كاهل الأفراد فإن ذلك يتطلب أن تهيب الحكومات
الإسلامية الظروف التي تشجع مواطنيها على مشاركة إخوانهم المسلمين في
الدول الشقيقة وذلك بعقد لقاءات دورية بين رجال الأعمال في هذه الدول في
شكل مؤتمرات أو ندوات تسمح بتعرف هؤلاء المستثمرين على فرص
الاستثمار المتاحة في الدول الأخرى ومدى استعداد أقرانه في هذه الدول
لمشاركتهم . كما ينبغي أن تقوم السفارات ومكاتب التمثيل التجاري في الدول
الإسلامية بدور نشط في تعريف الرأي العام في البلد المضيف بمناخ
الاستثمار وفرص الكسب في بلدهم الأم . والعمل على تسهيل الاتصال بين
رجال الأعمال في دولتهم وهؤلاء في الدولة المضيضة وتوفير ضمانات
الاستثمار الأمانة لتشجيع الأفراد على القيام بمثل هذه المشروعات المشتركة،
مما يرفع عبء تمويلها عن الحكومات .

التكامل الاقتصادي بين الدول الإسلامية ودوره في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إليها
د. غير فرحات على

المراجع

أولاً : المراجعة العربية :

- ١- أسامة المجدوب " الجات ومصر والبلدان العربية من هاتفات إلى مراكش " الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ١٩٩٦ .
- ٢- د. إسماعيل عبد الرحيم " التكامل الاقتصادي بين الدول الإسلامية " الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية ، السعودية ، غير مبين السنة .
- ٣- البنك الإسلامي للتنمية ، التقرير السنوي ، ١٩٩٩-٢٠٠٠ .
- ٤- د. حسين عمر " المنظمات الدولية " القاهرة ، دار الفكر العربي ، ١٩٩٣ .
- ٥- رفعت السيد العوضي " التكامل الاقتصادي الإسلامي " دار المنار ، القاهرة ، ١٩٨٩ .
- ٦- سامي عفيفي حاتم " قضايا معاصرة في التجارة والتنمية " الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، ١٩٩٤ .
- ٧- سلطان أبو علي " نحن والتكتلات الاقتصادية الأفريقية " جريدة الأهرام المصرية ، ٢٠ إبريل ١٩٩٨ .
- ٨- شادي جيندوروك " التعاون الاقتصادي بين بلدان منظمة المؤتمر الإسلامي " مجلة التعاون الاقتصادي بين الدول الإسلامية ، مركز الأبحاث الاقتصادية والتدريب للدول الإسلامية ، القاهرة ، ١٩٩٣ .
- ٩- د. عبد الرحمن يسري " مراحل التكامل الاقتصادي الإسلامي في إطار الظروف المعاصرة " مجلة الاقتصاد الإسلامي يصدرها بنك دبي ، فبراير ١٩٩٢ .
- ١٠- د. عبد العظيم عبد الرحمن " أسس المفاهيم الاقتصادية في الإسلام " إدارة الصحافة والنشر برباطة العام الإسلامي ، مكة ، ١٩٨٥ .

- ١١- عبير فرحات علي " التكتلات الاقتصادية وأثرها على علاقات مصر الاقتصادية الدولية " دراسة مقارنة مع تركيا وإسرائيل رسالة دكتوراه مقدمة لكلية التجارة - جامعة عين شمس ، ٢٠٠٠ .
- ١٢- مجلس الشورى " السوق العربية المشتركة " التقرير المبدئي ، ٢٠٠٠ .
- ١٣- محمد عبد المنعم عفر ، د. أحمد فريد مصطفى " الاقتصاد الدولي " مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، ١٩٩٩ .
- ١٤- محمود محمد الملى " السوق الإسلامية المشتركة " دار الكتاب اللبناني ، بيروت ، غير مبين السنة .
- ١٥- مسعود العالم شودورى " التعاون التنموي الإسلامي " مجلس التعاون الاقتصادي بين الدول الإسلامية ، مركز الأبحاث الاقتصادية والتدريب للدول الإسلامية ، أنقرة ، ١٩٩٥ .
- ١٦- نبيل حشاد " الجات ومنظمة التجارة العالمية أهم التحديات في مواجهة الاقتصاد العربي " الهيئة المصرية العامة للكتاب ، القاهرة ، ٢٠٠١ .
- ١٧- .. يمنى الحماقي " محاضرات في الاقتصاد التطبيقي " مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٩٦ .

التكامل الاقتصادي بين الدول الإسلامية ودوره في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إليها
د. عبير فرحات على

ثانياً : المراجع الأجنبية :

- (1) A.H. Augen " international Economics " prentice Hall , 1996 .
- (2) Drursilla K. Brown "Some Econmic effects of the free trade Agreement between Tunisia and the Eurobran union" the Egybtian center for Economic studies , Cairo , 1997 .
- (3) General Directorate of foreign investment "Investing in turkey" Istanbul , May 1993 .
- (4) IFC " Foreign direct Investment " Washington 1998 .
- (5) IFC MPD/ SiS date base [http : WWW .World bank .org](http://WWW.Worldbank.org).
- (6) M. Pangestu "Evolution of liberalizing policies Affecting investment follows in the Asian pacific" paper prepared for FDI implications foe Asia and pacific, 1995 .
- (7) Steven Husted "International E conomics" third Edition, Harper Collins, London .
- (8) World bank " World development Repot 2000/2001"
- (9) World bank "Global development Finance" country tables, 2000 .

التكلفة المستهدفة كأداة لتسعير المنتجات الجديدة في ظل بيئة الأعمال الحديثة

د . عز الدين فكري تهامي (*)

مقدمة :

لقد برزت في الآونة الأخيرة العديد من المتغيرات الاقتصادية والصناعية من أهمها الاتجاه نحو التكتلات والاتفاقيات الاقتصادية الإقليمية والعالمية للتبادل التجاري وثورة المعلومات والتقدم السريع في مجال تكنولوجيا الإنتاج ، والتي انعكست آثارها بشكل مباشر على أداء منظمات الأعمال . فقد كان من نتيجة تلك المتغيرات سرعة التغير في أذواق المستهلكين وازدياد حدة المنافسة بحيث أصبح نجاح أي منشأة يرتبط إلى حد كبير بمدى قدرتها على التكيف مع طبيعة تلك المتغيرات ، فلكي تحقق المنشأة ميزة تنافسية في الأسواق المحلية و العالمية اليوم عليها سرعة الاستجابة لتلك المتغيرات من خلال تحديث نظم إنتاجها والتركيز على تحسين أدائها في ظل كل من بيئة التشغيل الداخلية والخارجية معا .

وتعتبر قرارات التسعير من أهم القرارات التي تتخذها الإدارة لتنفيذ الإستراتيجيات التسويقية للمنشأة ، ولذا يتركز اهتمام المنشآت العالمية اليوم بالجانب التسويقي للمنتجات القائمة والعمل على توليد طلب لدى عملائها على

(*) مدرس المحاسبة بكلية التجارة - جامعة الأزهر - أستاذ مساعد بكلية العلوم

الإدارية والتخطيط - جامعة الملك فيصل.

منتجات جديدة تتناسب متطلباتهم من حيث الجودة والسعر بما يحقق للمنشأة مركزاً تنافسياً في السوق .

وعلى الرغم مما تلعبه نظم المحاسبة الإدارية ومحاسبة التكاليف من دور هام في اتخاذ قرارات التسعير إلا أن معظم هذه النظم قد نشأت وطبقت في ظل بيئة تتسم بإقليمية الأسواق والاعتماد على منتجات نمطية تنتج بأحجام كبيرة، مما يتطلب ضرورة تطوير هذه النظم لتتناسب مع بيئة الأعمال الحديثة - التي تتسم بالمنافسة وتنوع وسرعة تقادم المنتجات - حتى يمكنها المساهمة بفعالية في توفير البيانات والمعلومات اللازمة لتطبيق النماذج الحديثة لقرارات التسعير .

ولقد تعددت الكتابات في السنوات الأخيرة حول أسلوب التكلفة المستهدفة واستخداماته المختلفة في مجالات خفض ورقابة التكلفة وترشيد قرارات التسعير وغيرها من القرارات الإستراتيجية الهامة ، إلا أن هذا المدخل لم يثق بعد الاهتمام الكافي في الكتابات العربية رغم حاجة مجتمعنا العربي بصفة عامة والمصري بصفة خاصة إلى مثل هذه المداخل الحديثة لتدعيم قدرة اقتصادياتنا على الصمود والمنافسة في الأسواق العالمية . ومن هنا جاءت فكرة هذا البحث ليتناول أحد جوانب الاستخدامات الرئيسية لمدخل التكلفة المستهدفة وهو جانب تخطيط الأسعار للمنتجات الجديدة .

أهمية البحث :

تتبع أهمية هذا البحث من الحاجة إلى نقل تجارب الدول المتقدمة من خلال نقل مدخل التكلفة المستهدفة حيث حقق هذا المدخل نجاحا كبيرا للمنشآت الصناعية في هذه الدول وخاصة للصناعات اليابانية .

هدف البحث :

يهدف هذا البحث إلى بيان دور التكلفة المستهدفة كمدخل مستحدث في رفع كفاءة عملية اتخاذ قرارات التسعير للمنتجات الجديدة في ظل بيئة الأعمال الحديثة التي تتسم بالمنافسة الشديدة وسرعة التقدم التكنولوجي ، وذلك من خلال :

- دراسة وتحليل مناهج واستراتيجيات اتخاذ قرارات التسعير ومدى ملاءمتها لبيئة الأعمال الحديثة .
- بيان طبيعة مدخل التكلفة المستهدفة كأداة إستراتيجية وإجراءات تطبيقه في مجال تخطيط الأسعار للمنتجات الجديدة أو المنتجات القائمة التي يتم تطويرها .
- بيان مجالات تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة ومقومات نجاحه .
- عرض لأهم النقاط التي تبرز أهمية التكلفة المستهدفة كمدخل إستراتيجي لإدارة التكلفة في بيئة الأعمال الحديثة .

منهج وخطة البحث :

استقراء وتحليل ما كتب في مجال البحث ، ثم استنباط إطار مقترح لتطبيق مدخل التكلفة المستهدفة في مجال ترشيد قرارات التسعير في بيئة الأعمال الحديثة ، وسوف يتم تناول ذلك من خلال المباحث التالية :

المبحث الأول : مناهج وإستراتيجيات قرارات التسعير .

المبحث الثاني : تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة لتسعير المنتجات الجديدة.

المبحث الثالث : التكلفة المستهدفة كمدخل إستراتيجي لإدارة التكلفة في بيئة الأعمال الحديثة.

الخلاصة والنتائج والتوصيات .

١ - مناهج وإستراتيجيات التسعير

١ / ١ المنهج الاقتصادي للتسعير :

تعتمد قرارات التسعير وفقا لهذا المنهج علي خصائص السوق الذي تواجهه المنشأة ، حيث يتحدد السعر في ضوء آليات السوق كما يلي^(١):

١ - في ظل المنافسة الكاملة يتحدد السعر نتيجة لتفاعل قوتي العرض والطلب ويقتصر دور الإدارة علي تحديد كمية الإنتاج التي تعظم الأرباح ، حيث أن التدخل بزيادة السعر يعني الانصراف عن منتجات المنشأة والتدخل بخفض السعر يعني التضحية بالأرباح ، ويكون القرار الوحيد للإدارة هنا هو تحديد حجم النشاط (الإنتاج والمبيعات) الذي يعظم أرباح المنشأة من خلال تحديد حجم النشاط الذي تتساوى عنده التكلفة الحدية مع الإيراد الحدي.

٢ - أما في ظل المنافسة غير الكاملة فإن كمية المبيعات سوف تتأثر بسعر البيع ، مما يعني أن المنشأة قد تضطر إلي إجراء تخفيضات علي سعر البيع لكي تحقق حجما أكبر من المبيعات ولذا فإن الإيراد الحدي الناتج من بيع وحدة واحدة إضافية يكون أقل من السعر الذي يبيع به هذه الوحدة ، وهذا ما يفسر وجود مستوي الإيراد الحدي في مستوي أدني من مستوي منحني الإيراد ، ويتحقق أقصى ربحية ممكنة هنا أيضا عند حجم النشاط الذي تتساوى عنده التكلفة الحدية مع الإيراد الحدي .

ولتقدير الإيراد الحدي فإن علي المديرين توقع أثر التغير في سعر البيع علي حجم المبيعات وهو ما يعرف بالمرونة السعرية Price elasticity ،

فإذا كانت الزيادة في السعر تحدث انخفاضا كبيرا في حجم المبيعات فهذا يعني أن الطلب مرنا elastic أما إذا لم يكن للزيادة في سعر البيع أي أثر على حجم المبيعات أو كان لها أثر طفيف عليه فإن ذلك يعني أن الطلب غير مرن inelastic ، وتحدد درجة المرونة بصفة عامة بمقدار التغير في حجم المبيعات نتيجة لحدوث تغيرات في السعر وهذا قد يكون صعب التحديد في كثير من الحالات .

ومن ثم فإن مرونة الطلب تمثل أحد المحددات الهامة في قرارات التسعير وفقا للمنهج الاقتصادي ، فإذا كان الطلب غير مرن ولا توجد قيود من جانب الحكومة فإن الارتفاع المفاجئ في السعر قد يكون مقبولا من جانب المستهلك مما يعني إن أي زيادة في التكاليف يمكن تحويلها للمستهلكين، أما في حالة الطلب المرن فإن أي زيادة في سعر بيع وحدة المنتج قد يترتب عليه تحول المستهلكين إلى منتج آخر بديل (لنفس المنشأة أو لمنشأة منافسة أخرى) ولذا يجب على المحاسب الإداري في مثل هذه الحالة أن يعد تحليلا عند مختلف أسعار البيع ، كما أنه في حالة وجود أسعار سوقية للمنتجات ولا تملك المنشأة التأثير عليها يصبح دور المحاسب الإداري تحديد ربحية المنتجات الأكثر ربحية لتقرير الاستمرار في إنتاج منتجات معينة أو التوقف عن إنتاجها .

وعلى الرغم من أن المنهج الاقتصادي للتسعير يوفر الإطار النظري الذي يمكن من تحديد كمية الإنتاج المثلى ، إلا أنه يتعرض للعديد من الانتقادات منها^(٢):

- صعوبة تحديد منحنى الطلب ومن ثم صعوبة تحديد دوال الإيرادات.

- صعوبة تحديد منحني التكلفة الحدية وخاصة في الأجل الطويل - لأنها لا تشتمل على التكلفة المتغيرة فقط بل تشمل تكاليف الطاقة والمصروفات البيعية والإدارية وتكلفة رأس المال - لعدم توافر بيانات ملائمة لذلك في السجلات المحاسبية عادة ، وحتى في حالة توافرها فإن الأمر قد يتطلب اجتهد عند رسم هذه المنحنيات .
- عدم إمكانية تطبيق النموذج في حالات احتكار القلة لأنه لا يأخذ في الاعتبار رد فعل المنافسين .
- صعوبة التطبيق في حالة تعدد المنتجات بالمنشأة .
- أن النموذج يثبت العوامل الأخرى المؤثرة علي كمية المبيعات ما عدا السعر ، في حين أن بعض المنشآت قد تلجأ إلي التأثير علي المبيعات بوسائل أخرى خلاف السعر مثل شروط التمويل وتنشيط فعاليات إدارة المبيعات .
- أن معظم المنشآت تسعى لتحقيق عائد مرضي علي الأصول المستخدمة وليس عائد أمثل .

ويخلص الباحث من ذلك إلي أن المنهج الاقتصادي للتسعير يعتمد علي قياس ردود أفعال المستهلكين تجاه التغير في الأسعار وأن أهداف التسعير وفقا لهذا المنهج تتمثل في تعظيم الربح في الأجل القصير ، وأن المنشأة تصل إلي أقصى ربحية ممكنة عندما تكون التكلفة الحدية معادلة للإيراد الحدي حيث يتحدد حجم الإنتاج الأمثل عند تلك النقطة ، إلا أنه نظرا للانتقادات التي يتعرض لها هذا المنهج في التطبيق العملي فإنه كما يري البعض^(٣) نادرا ما يحسب المحاسبون منحنيات الإيراد الحدي ومنحنيات

التكلفة الحديثة ، وبدلاً منها فإنهم يستخدمون مداخل أخرى تعتمد على التقديرات المبنية على الحكم الشخصي للتنبؤ بآثر الإنتاج والمبيعات الإضافية على الأرباح علاوة على أنهم يختبرون أحياناً مختارة وليس المدى الكلي للأحجام الممكنة ، ومثل هذه التبسيطات قد تكون مرضية لأن تكلفة التحليلات المعقدة ربما تزيد عن عوائدها .

١ / ٢ المنهج المحاسبي للتسعير :

تلعب البيانات والمعلومات المحاسبية دوراً هاماً في مجال قرارات التسعير، فعلى الرغم من أن تحديد السعر على أساس التكلفة لا يعني تجاهل الأسعار السائدة في السوق إلا أن التكاليف تعتبر نقطة البداية عند تحديد سعر البيع وتزداد أهمية بيانات التكاليف في المنشآت التي يتم الإنتاج فيها وفقاً لطلبات العملاء وأيضاً في حالات انخفاض درجة المنافسة والطلب غير المرن على السلعة . وسوف نتناول في هذه النقطة من البحث المداخل المحاسبية الأساسية للتسعير بهدف تقييمها وبيان مدى جدواها في ظل بيئة الأعمال الحديثة .

١ - مدخل التكلفة زائد فائض (التكلفة المعلاة) : Cost-plus-a markup

ويقوم هذا المدخل على أساس ضرورة تحقيق عائد مرضي على كل وحدة مباعة حيث يتحدد السعر من خلال تحديد تكلفة وحدة المنتج ثم يضاف إليها الفائض Markup المرغوب فيه للحصول على سعر البيع المستهدف Target Selling Price كما يلي :

سعر البيع المستهدف = تكلفة الإنتاج + الفائض المرغوب فيه .

ويعتبر هذا المدخل من أكثر المداخل استخداما في الحياة العملية وخاصة في تسعير المنتجات النمطية ، حيث تقوم فلسفته الإدارية على أساس أن سعر البيع يجب أن يكون كافيا لتغطية جميع التكاليف بالإضافة إلى تحقيق عائد مرضي على رأس المال المستثمر في المنشأة في الأجل الطويل. والمشكلة التي تثار هنا هي كيفية تحديد تكلفة الإنتاج ، هل تقاس على أساس التكلفة الكلية أم التكلفة المتغيرة أم التكلفة المستغلة وهل نعتد على التكاليف الفعلية أم التكاليف المعيارية ، والجدل الخاص حول هذا الموضوع لا ينتهي فلكل مفهوم استخدامه في حالات معينة^(٤). ومع ذلك يعد مفهوم التكلفة الشاملة الأكثر ملائمة لاتخاذ قرارات التسعير في الأجل الطويل نظرا لما يتسم به من البساطة وعدم الدخول في تحليلات لأنماط سلوك التكاليف وإمكانية تغطية التكاليف الثابتة بالإضافة لما يحققه من استقرار للسعر وتبريره من الناحية القانونية^(٥)، كما أظهرت إحدى الدراسات العملية أن معظم المنشآت تستخدم التكلفة الكلية في تحديد أسعار بيع المنتجات النمطية (٤٢١ شركة من ٥٠٥ شركة بنسبة ٨٣ %)^(٦)، بينما تستخدم التكلفة المتغيرة في حالات خاصة أخرى مثل الدخول في المناقصات أو تقديم منتج جديد أو الرغبة في زيادة نصيب الشركة في السوق .

وعمليا تتحدد تكلفة وحدة المنتج عند تحديد أسعار بيع المنتجات على أساس التكلفة زائد فائض من خلال أحد مدخليها^(٧):

١ - مدخل التكلفة المستوعبة The Absorption Approach

حيث تتمثل التكلفة وفقا لهذا المدخل في التكلفة الصناعية لتصنيع وحدة المنتج أما باقي فئات التكاليف الأخرى البيعية والإدارية فتؤخذ في الاعتبار عند

تحديد نسبة الفائض ، وذلك لتجنب المشاكل المصاحبة لعملية تخصيص هذه المصروفات علي المنتجات المختلفة بالمنشأة .

٢ - مدخل التكلفة المباشرة The Direct Cost Approach

ويركز هذا المدخل علي سلوك التكاليف حيث يتكون أساس التكلفة فيه من التكاليف المتغيرة المرتبطة بوحدة المنتج أما التكاليف الثابتة (الصناعية والبيعية والإدارية) فتؤخذ في الاعتبار عند تحديد نسبة الفائض تجنباً لصعوبة تخصيصها علي المنتجات أيضاً .

ومن ثم فإن كلا المدخلين يستخدم مفهوم التكلفة زائد فائض إلا أنهما يختلفان في معالجة بيانات التكاليف من حيث عناصر التكلفة التي تدخل ضمن نسبة الفائض ، ولذا يتحدد الفائض كما يلي :

- في حالة استخدام مدخل التكلفة المستوية :

العائد المستهدف علي إجمالي الأصول المستخدمة + المصروفات البيعية والإدارية

نسبة الفائض =

الحجم بالوحدات × التكلفة الصناعية الكلية للوحدة

- في حالة استخدام مدخل التكلفة المتغيرة :

العائد المستهدف علي إجمالي الأصول المستخدمة + التكاليف الثابتة

نسبة الفائض =

الحجم بالوحدات × التكلفة المتغيرة للوحدة

وهكذا يتبين أن المدخلات الأساسية لقرار التسعير علي أساس التكلفة زائد فائض تتمثل في تكلفة وحدة المنتج وكمية المبيعات المتوقعة ومعدل العائد علي رأس المال المستثمر المطلوب تحقيقه حيث يركز هذا المدخل علي

ضرورة تناسب مستويات الأسعار مع التكاليف الكلية وضرورة تحقيق ربحية علي كل وحدة منتج .

وعلى الرغم مما يتميز به هذا الأسلوب للتسعير من البساطة وسهولة التطبيق بما يمكن من التوصل إلى نقطة بداية لسعر البيع المستهدف تزيل ظروف عدم التأكد المحيطة بقرار التسعير ، إلا أنه يؤخذ عليه أنه يهمل العلاقة بين السعر والحجم ولا يأخذ في الاعتبار سعر السوق التنافسي كما يتجاهل أيضاً ما قد يكون هناك من إختناقات في الطاقة المتاحة لأقسام الإنتاج بالمنشأة^(٨) بالإضافة إلى انتقادات أخرى تتعلق بعدم مناسبة هذا المدخل للتسعير في ظل ظروف السوق القائمة حالياً فكما يري Shank^(٩) أن كثيراً من المنشآت كانت تعتمد علي التسعير علي أساس التكلفة - Cost based pricing ولكن في ظل المنافسة العالمية أصبح التسعير علي أساس التكلفة أثراً قديماً من الماضي وظهر التسعير علي أساس السوق - Price based والذي يعتمد علي مفهوم التكلفة المستهدفة كأداة إستراتيجية لخفض ورقابة التكلفة بما يدعم القدرة التنافسية للمنشأة في الأسواق العالمية . فعلي النقيض من التسعير علي أساس التكلفة ، تكلفة المنتج لا تنتج سعر البيع المتوقع وإنما تصبح التكلفة المستهدفة هدفاً يجب علي المنشأة تحقيقه لمقابلة أهدافها الإستراتيجية .

٢ - مدخل تحليل التعادل : Break-Even Analysis

يقوم استخدام تحليل التعادل في مجال قرارات التسعير علي أساس افتراض عدم استقلال السعر عن الطلب من ناحية وأيضاً عدم استقلال السعر عن التكلفة من ناحية أخرى ، ولذا تبدو أهمية تحليل التعادل في هذا

المجال حيث يربط بين السعر والحجم والتكلفة لتحديد سعر البيع الذي يحقق التعادل وفقاً للمعادلة التالية :

$$\text{سعر بيع الوحدة} = \text{التكلفة المتغيرة للوحدة} + \frac{\text{التكاليف الثابتة}}{\text{كمية المبيعات المتوقعة}}$$

ويتم تطبيق ذلك المدخل من خلال تقدير كمية التعادل عند عدة أسعار بيع متوقعة مختلفة والاعتماد على تحليل العلاقة بين التكلفة والحجم والأرباح في رسم منحني السعر الذي يحقق التعادل . حيث يبرز هذا المنحني كمية التعادل عند عدة أسعار بيع متوقعة أو بعبارة أخرى سعر البيع الذي يحقق التعادل عند عدة أحجام متوقعة للمبيعات ، أي أنه يمكن اعتبار أي من السعر أو كمية المبيعات كممتغير تابع عند إجراء هذا التحليل^(١٠).

وفي هذا المجال أيضاً يعرض أحد الكتاب^(١١) للاستخدام المتزامن لتحليل التعادل والطلب لاتخاذ قرارات التسعير ، حيث يفرق بين تحليل التعادل الساكن Static الذي يقوم على أساس تحديد نقطة التعادل عند مجموعة محددة من التكاليف وسعر بيع واحد مفترض ، وتحليل التعادل الديناميكي Dynamic الذي يتم فيه تكرار حساب نقطة التعادل عند عدة أسعار بيع متوقعة للمنتج ، ويرى أن الأخير يعطي مجموعة من التوليفات الممكنة لأسعار البيع وكمية المبيعات تتيح للإدارة القدرة على فهم العلاقة بين هذين المتغيرين ، كما يمكن عرض هذه التوليفات أيضاً في رسم بياني iso-profit curve يبرز كميات المبيعات التي تحقق ربحاً متساوياً (صفر في هذه الحالة) عند عدة أسعار بيع مختلفة .

كما يمكن إجراء تحليل الحساسية Sensitivity analysis بافتراض حالات أو سياسات متعددة (مثل التغير في سعر البيع أو التغير في نسب تشكيلة المبيعات أو التغير في التكلفة) وحساب نقطة التعادل في كل حالة ، مما يوفر أمام الإدارة مجموعة من السياسات البديلة التي يمكنها تبني إحداها في ضوء تقديرها لمدي إمكانية تحقيقها عمليا^(١٢).

وهكذا يتضح أن المدخلات الأساسية لاتخاذ قرار التسعير وفقا لمدخل تحليل التعادل تتمثل في هيكل التكاليف بالمنشأة وحجم المبيعات المتوقع وصافي الربح المستهدف، وتستخدم هذه البيانات لتحديد أثر السعر علي حجم المبيعات اللازم لتحقيق التعادل، وتتمثل مخرجاته في عدة بدائل لأسعار البيع وحجم المبيعات الذي يحقق التعادل عند كل سعر والتي تعتبر بمثابة سياسات إدارية بديلة أمام الإدارة عند اتخاذ قرار التسعير.

ومن المعروف أن الفكر المحاسبي قد ألترم ببعض الفروض التي أضعفت من أهمية تحليل التعادل^(١٣) ومن أهم تلك الفروض افتراض ثبات نصيب الوحدة من التكلفة المتغيرة، وافتراض ثبات أسعار بيع المنتجات وأسعار عوامل الإنتاج خلال فترة التحليل ، وكذلك افتراض حالة السكون وظروف التأكد في مجال الأعمال وعدم التغير في تقنية الإنتاج مع مرور الوقت . كما أثرت طرق الإنتاج الحديثة والتقدم التكنولوجي في مجال الإنتاج علي تحليل التعادل حيث ازدادت درجة الآلية Automation ومن ثم زادت نسبة التكاليف الثابتة مما أدى إلي ارتفاع نقطة التعادل وحاجة المنشآت الحديثة إلي زيادة نسبة استغلال أصولها الثابتة حتى يمكنها تحقيق التشغيل الاقتصادي لمواردها .

١ / ٣ إستراتيجيات تسعير المنتجات الجديدة :

عادة ما يكتشف عملية تسعير المنتجات الجديدة الكثير من الغموض وعدم التأكد بشأن الحصة المتوقعة للمنتج في السوق وتكاليف التصنيع وهامش الربح ، وتلجأ كثير من الشركات إلى إجراء اختبارات تسويقية Test Marketing للمنتج الجديد في عدة مناطق بيعية مختلفة وفي ضوء نتائج هذه الاختبارات يتم تطبيق إحدى الاستراتيجيتين التاليتين للتسعير^(١٤):

١ - إستراتيجية التميز Skimming Strategic وتقوم هذه الاستراتيجية على أساس تحقيق أرباح كبيرة في الأجل القصير من خلال الاستفادة من تميز المنشأة وانفرادها بالمنتج الجديد في السوق بوضع سعر مبدئي مرتفع لهذا المنتج (سعر الكشف)، ثم يخفض السعر تدريجيا بصورة منتظمة مع مرور الوقت ومع ظهور سلع منافسة له.

وتبني هذه الاستراتيجية على أن هناك علاقة بين السعر المرتفع للسلعة والجودة العالية والمكانة الاجتماعية للعميل ، ولذا فإنها تصلح للمنتجات ذات المستوى التكنولوجي المتقدم والتي يكون الطلب عليها غير مرن بالنسبة للسعر .

٢ - إستراتيجية الإغراق Penetration Strategic وتقوم هذه الاستراتيجية على أساس التضحية ببعض الأرباح في الأجل القصير على أمل تحقيق أرباح مرتفعة نتيجة للنمو في حجم المبيعات في الأجل الطويل ، وذلك من خلال إغراق السوق بالمنتج الجديد بسعر منخفض (سعر الاختراق) لكي يحصل على قبول سريع من جانب العملاء وبعد انتشار المنتج والتأكد من اعتياد المستهلك عليه يتم رفع السعر تدريجيا .

التكلفة المستهدفة كأداة لتسعير المنتجات الجديدة في ظل بيئة الأعمال الحديثة

د. عز الدين فكرى قمامى

وتحقق هذه الاستراتيجية ميزة إمكانية خفض التكاليف نتيجة للنمو في حجم المبيعات والاستغلال الأمثل للطاقة المتاحة للمنشأة ، إلا أن تطبيقها يجب أن يكون بحذر شديد حيث أن المنشأة قد تتعرض لمخاطر الانخفاض غير العادي للأسعار .

ويرى الباحث أن مفهوم هاتين الاستراتيجيتين يقترب مع ما يراه Porter^(١٥) من أن المنشآت يمكنها تحقيق ميزة تنافسية في بيئة الأعمال المعاصرة من خلال تقديم منتجات متميزة ومختلفة Product Differentiation عن منتجات المنافسين في نفس الصناعة (وهذا ما تحققه إستراتيجية التميز) أو من خلال العمل على خفض التكاليف ومن ثم زيادة حجم المبيعات والبيع بأسعار منخفضة عن أسعار المنافسين (وهذا ما تحققه إستراتيجية الإغراق) .

وسوف يتناول الباحث في المبحث التالي مناقشة لإسلوب التكلفة المستهدفة وإجراءات تطبيقها لتسعير المنتجات الجديدة .

٢ - تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة

لتسعير المنتجات الجديدة

في ظل سرعة التغير في الأسواق والتكنولوجيا يعتبر اكتشاف المنتجات الجديدة أحد المفاتيح الهامة للبقاء والمنافسة ، وتلعب صناعة التسويق دورا هاما في وضع الإستراتيجيات التي تحدد اتجاه المنتج المبتكر ، وعلى نظام المحاسبة الإدارية أن يقوم بدور مماثل من خلال المساعدة علي إنتاج منتج جديد يلبي حاجات المستهلك عند أقل تكلفة ممكنة وكذلك العمل علي خفض تكلفة المنتجات القائمة من خلال القضاء علي عناصر الإسراف والضياع . ويؤكد كثير من الكتاب علي أهمية استخدام التكلفة المستهدفة في هذا المجال فكما يري البعض^(١٦) أن النظم التقليدية مثل التكاليف المعيارية ربما لا تعمل جيدا في ظل البيئة التنافسية ، ولذا فلقد قام المحاسبون الإداريون بتعديل كثير من نظم التكاليف التقليدية بما يدعم المصانع الآلية ، ولاتزال هناك حاجة لتعديل طرق التكاليف لدعم المنتجات الجديدة ومن الطرق التي تحقق ذلك التكلفة المستهدفة حيث تمكن من تحقيق التكامل بين نظم التكاليف ونظم التسويق في المنشآت لتحديد التكلفة المسموح بها علي أساس السوق .

فالتكلفة المستهدفة تختلف عن المداخل الغربية التقليدية ومدخل التكلفة زائد فائض المطبقة في كثير من المنشآت في أن تكلفة المنتج المرغوب فيها تكون محددة ، ففي ظل المدخل الغربي التقليدي يكون هامش الربح (وليس تكلفته المتوقعة) هي المتغير التابع . وعمليا تقود التكلفة المستهدفة إلي

منتجات بتكلفة منخفضة عن مدخل التكلفة زائد فائض ، والتفسير الواضح لذلك هو أن التصميم لتكلفة منخفضة محددة يبدو أنه يخلق ضغطاً أكثر تشدداً على خفض التكلفة عن ما يحدث في حالة التصميم لأقل تكلفة منخفضة غير محددة، حيث يتفق هذا التفسير مع أن أفضل أداء يأتي من وضع أهداف تحدي معينة^(١٧). ففي ظل المداخل الغربية يتم إجراء تخفيض غير مقيد unrestricted ومن حين لآخر يجري تقييم لمعرفة ما إذا كان التخفيض في حدود القدر المناسب للمنشاء ، بينما في ظل التكلفة المستهدفة التي تطبقها معظم الشركات اليابانية يتم التخفيض للتوصل إلى هذه التكلفة المستهدفة (أي تخفيض مقيد restricted) مع المحافظة على الجودة ولذا تكون نتائج عملية التخفيض أكثر فعالية لمواجهة ظروف المنافسة التي تواجهها المنشآت في بيئة الأعمال الحديثة .

وترجع نشأة التكلفة المستهدفة إلى شركة TOYOTA اليابانية عام ١٩٦٥م^(١٨) واليوم شركات كثيرة بدأت تدمج أسلوب التكلفة المستهدفة داخل نظمها الإدارية ومع ذلك هناك حاجة إلى الإجماع على التعريف الدقيق للأسلوب ومتى يكون استخدامه مفيداً^(١٩) وسوف نتناول هذه النقطة من البحث مفهوم التكلفة المستهدفة وإجراءات تطبيقاتها ومجالات استخدامها بصفة عامة وفي مجال التسعير بصفة خاصة .

٢ / ١ مفهوم التكلفة المستهدفة Target Costing :

إن الفكرة الأساسية للتكلفة المستهدفة بسيطة ، فهي تمثل هدفاً مالياً للحد الأقصى لتكلفة المنتج الجديد وتنتج من تقدير سعر البيع وهامش الربح

المرغوب فيه. ويعتقد كثير من الكتاب أن أسلوب التكلفة المستهدفة مناسب فقط في بداية دورة حياة المنتج ، فعلى سبيل المثال يرى Cooper^(٢٠) أن الهدف من التكلفة المستهدفة هو تعريف تكلفة الإنتاج للمنتج المقترح بحيث يحقق هذا المنتج هامش الربح المرغوب فيه ، وأن بؤرة أسلوب التكلفة المستهدفة هو خفض تكلفة المنتج من خلال التغيير في تصميمه وهو بذلك يطبق أثناء مرحلة التصميم لدورة حياة المنتج . كما يقصر البعض الآخر مفهوم التكلفة المستهدفة على صناعات معينة حيث يعرف Atkinson^(٢١) التكاليف المستهدفة بأنها طريقة لتخطيط التكاليف في المنشآت التي تتميز منتجاتها بأن لها عمليات صناعية منفصلة ودورة حياة قصيرة نسبياً ، وأن هذه المنشآت يمكنها تحسين عملياتها خلال مرحلة التصنيع باستخدام تكاليف التحسين والتطوير المستمر Kaizen Costing .

ولقد عرفت جمعية التصنيع المتقدم الدولية The Consortium for Advanced Manufacturing International مفهوم التكلفة المستهدفة كما يلي : التكاليف المستهدفة تبرز مجموعة من الطرق والأدوات الإدارية التي تصمم لغرض التخطيط والتصميم المباشر للمنتجات الجديدة ، كما تعطي الأساس للرقابة المتتابعة على العمليات والتأكد من أن المنتجات المنجزة تعطي الربحية المستهدفة خلال دورة حياتها الإنتاجية^(٢٢). ويركز هذا التعريف على أن التكلفة المستهدفة تنتج من سعر البيع والأرباح المرغوب في تحقيقها للمنتجات الجديدة دون أن يقصر استخدامها على منتجات معينة بذاتها . وعرف البعض^(٢٣) التكلفة المستهدفة أيضاً بأنها تعد بمثابة التحديد المقدم لتكلفة المنتج خلال مرحلة تصميمه بالقدر الذي يعمل

على تحقيق هدف هذا التصميم فى حدود تكلفة معينة " Design to cost والوصول بالتكلفة نحو أدنى تكلفة لتصميم معين . كما يؤكد البعض الآخر^(٢٤) على أهمية مراعاة رضا العميل من خلال تعريف التكلفة المستهدة على أنها النشاط الذى يهدف إلى تخفيض تكاليف دورة حياة المنتجات الجديدة مع المحافظة والتأكيد على مواصفات الجودة والثقة والمتطلبات الأخرى للعملاء .

وعلى الرغم من هذه التعريفات المتعددة يرى البعض^(٢٥) أن الشركات قد مارست التكاليف المستهدة من جهات نظر مختلفة دون الإشارة للمصطلح ، و ليس من الضروري وضع تعريف وحدوي ساكن static and unitary definition لمدخل إدارة تكلفة ديناميكى ، وربما يكون من الأفضل النظر لإدارة التكلفة المستهدة كإجراءات لا كمجرد أسلوب .

ويخلص الباحث من ذلك إلى أن أسلوب التكلفة المستهدة يتمثل بصفة أساسية فى مجموعة من الإجراءات لتخفيض التكاليف فى مرحلتى البحوث والتطوير ، والتصميم الهندسى للمنتجات الجديدة للتوصل إلى رقم مستهدف يحقق أقل تكلفة ممكنة من ناحية ويحافظ على المواصفات الرئيسية للعملاء من ناحية أخرى وبما يمكن المنشأة فى النهاية من تحقيق الربحية المطلوبة فى السوق التنافسى .

٢ / ٢ إجراءات تطبيق التكلفة المستهدة :

تتمثل إجراءات تطبيق أسلوب التكلفة المستهدة بصفة أساسية فى نقطتين : الأولى هى تخطيط المنتج الذى يلبي احتياجات العملاء وتحديد

تكلفته المستهدفة من خلال تحديد الربحية المطلوبة وسعر البيع المستهدف ،
أما النقطة الأساسية الثانية فهي مجموعة الأنشطة التي تقوم بها إدارة المنشأة
لتحقيق هذه التكلفة المستهدفة.

وسوف يتناول الباحث فيما يلي مناقشة تفصيلية لإجراءات تطبيق
التكلفة المستهدفة :

٢ / ٢ / ١ تحديد سعر البيع المستهدف :

تبدأ إجراءات تطبيق أسلوب التكلفة المستهدفة بتحديد سعر البيع للمنتج
الجديد بناءً على بحوث السوق ، ويتمثل سعر البيع المستهدف Target
Price في السعر المقدر للمنتج الجديد الذي يكون العملاء على استعداد
لدفعه ، ويبنى هذا التقدير على أساس القيمة المدركة للمنتج بواسطة العملاء
وفي ضوء الكثير من العوامل التي تؤثر في قرارات التسعير مثل رد فعل
المنافسين وكمية المبيعات المتوقعة ودورة حياة المنتج^(٢٦). ومن طرق
التسعير التي تستخدمها كثير من الشركات اليابانية في هذا المجال طريقة
التسعير بالوظائف Pricing by functions والتي تقوم على أساس تقسيم
سعر المنتج إلى مجموعة من العناصر (مثل الشكل، الموديل، التشغيل،)
بحيث يعكس كل عنصر منها قيمة أو وظيفة للعميل يكون على استعداد
لدفعها ، ويحسب سعر البيع بجمع القيم المعطاة لكل وظائف المنتج^(٢٧).

ونظراً لأهمية تحديد سعر البيع المستهدف في نظام التكلفة المستهدفة
فإن الشركات اليابانية تراجع بعناية عملية تحديد سعر البيع المستهدف للتأكد
من واقعية السعر المحدد ومراعاته لظروف السوق المتوقعة عند طرح المنتج
الجديد ، فعلى سبيل المثال تأخذ شركة نيسان في الاعتبار عدة عوامل داخلية

وخارجية عند تحديد سعر البيع المستهدف لأي موديل جديد من السيارات ، وتتمثل العوامل الداخلية في مركز الموديل في مصفوفة منتجات الشركة والأهداف الإستراتيجية والربحية للإدارة العليا من الموديل الجديد ، أما العوامل الخارجية فتتضمن مستوى المستهلكين في الأماكن المتوقعة لتسويق الموديل الجديد ومستوى الجودة المتوقع للموديل ووظائفه بالمقارنة مع وظائف منتجات المنافسين وكذلك حصة السوق المتوقعة ومستوى الأسعار المتوقع للموديلات المنافسة^(٢٨).

٢ / ٢ / ٢ تحديد هامش الربح المستهدف للمنتج :

في هذه المرحلة يتم تحديد هامش الربح المستهدف للمنتج الجديد في ضوء الخطة الاستراتيجية لأرباح الشركة ، حيث يتم وضع خطط الربحية متوسطة وطويلة الأجل علي مستوى المنشأة ككل ثم تحديد هامش الربح المستهدف لكل منتج في ضوء هذه الخطط .

وعادة ما تستخدم نسبة معدل العائد علي المبيعات بدلا من نسبة معدل العائد علي رأس المال المستثمر في تحديد هامش الربح المستهدف ، ويرجع ذلك إلي سببين رئيسيين هما^(٢٩) :

١ - سبب تكتيكي Technical reason : يتمثل في أنه في ظل سرعة التغير في الأسواق اليوم تحتاج المنشآت إلي إنتاج منتجات متنوعة بأحجام صغيرة حتي تضمن استمرارها (أو كما يقول الكاتب حتي تبقى علي قيد الحياة) ، وحساب الربحية لكل هذه المنتجات في ظل استخدام معدل العائد علي رأس المال المستثمر مستحيل تقريبا .

٢ - سبب إستراتيجي Strategic reason : يتمثل في أن تطبيق الإستراتيجيات طويلة الأجل يحتاج إلى التركيز على الربحية لمحفظه المنتجات المرتبطة والدور الذي يلعبه كل منتج لمجموعة المنتجات ، ومعدل العائد على المبيعات يعطي مقياساً جيداً لهذا الغرض .

وإلى جانب الاعتماد على خطط الربحية للمنشأة يسترشد أيضا بنتائج الماضي وتحليل ظروف المنافسين وأحيانا باستخدام محاكاة الكمبيوتر^(٣٠)، وبصفة عامة هناك اعتباران هامين يجب مراعاتهما عند تحديد هامش الربح المستهدف هما: واقعية الهامش المحدد من ناحية وكفايته لمقابلة تكاليف دورة الحياة المنتجات من ناحية أخرى ، وتوجد طريقتان أمام المنشأة لوضع هامش ربح واقعية^(٣١):

١ - البدء بهامش الربح الفعلي للمنتج السابق ثم تعديله تبعاً للتغير في ظروف السوق ، وهذا ما طبقته شركة نيسان اليابانية عندما استخدمت محاكاة الكمبيوتر^(٣٢) لتحديد العلاقة بين أسعار البيع والربحية ومن هذه العلاقات التاريخية حددت هامش الربح المستهدف للمنتجات الجديدة في ضوء ترجيح لأسعار بيعها المستهدفة .

٢ - أما الطريقة الثانية فتعتمد على البدء بهامش الربح المستهدف لمجموعة المنتجات والتي تحقق خطط الأرباح طويلة الأجل للمنشأة ، ثم زيادة وتخفيض هامش الربح للمنتجات بصفة فردية وفقاً لواقع مناطق تسويقها ، وتطبق شركة سوني اليابانية هذه الطريقة حيث تحسب التكلفة المستهدفة بصفة أولية في ضوء هامش الربح المستهدفة لمجموعة المنتجات، ثم تقارن هذه التكلفة مع التكلفة المقدرة للمنتج الجديد ، فإذا كانت

التكلفة المستهدفة كأداة لتسعير المنتجات الجديدة في ظل بيئة الأعمال الحديثة

د. عز الدين فكرى قنمى

التكلفة المستهدفة أقل من التكلفة المقدرة يتم تخفيض هامش الربح المستهدف للمنتج (ولكن بشرط إمكانية زيادة هامش الربح المستهدف لمنتج آخر لمقابلة هذه الخسارة) وبعد تحديد هوامش الربح لكل المنتجات تقوم الشركة بإجراء محاكاة للتأكد من تحقيق خطة الأرباح المستهدفة للشركة ككل .

ولقد أكدت دراسة ميدانية^(٣٣) علي استخدام التكلفة المستهدفة في الشركات اليابانية أيضا أن ٦٩,٤ % من الشركات تربط وضع التكاليف المستهدفة بخططها طويلة الأجل ، كما أظهرت هذه الدراسة طرق تحديد التكلفة المستهدفة في عينة الدراسة علي النحو الوارد في جدول رقم (١) .

جدول رقم (١) طرق تحديد التكلفة المستهدفة

م	طريقة	العدد	النسبة
١	التوفيق بين التكاليف المسموح بها (سعر البيع المستهدف - الربح المستهدف) والتكاليف الفعلية المتنبأ بها (المتوقعة) .	٢٣	٢١,٧
٢	التوفيق بين التكاليف المسموح بها (سعر البيع المستهدف * ١ - معدل العائد علي المبيعات المرغوب فيه *) والتكاليف الفعلية المتنبأ بها (المتوقعة) .	٣٧	٣٤,٩
٣	لتكاليف المسموح بها (سعر البيع المستهدف - الربح المستهدف)	٥	٤,٧
٤	لتكاليف المسموح بها (سعر البيع المستهدف * ١ - معدل العائد علي المبيعات المرغوب فيه *)	١٦	١٥,١
٥	تطبيق معدل خفض لتكلفة لمستوي التكاليف الحالية .	١٩	١٧,٩
٦	اعتبار التكاليف الفعلية للمنتجات المماثلة	٦	٥,٧
	إجمالي	١٠٦	١٠٠

ويتبين من النتائج الواردة في جدول رقم (١) ما يلي :

- ١ - تحدد معظم الشركات التكاليف المسموح بها للمنتج الجديد علي أساس سعر البيع المستهدف وهامش الربح المستهدف (٧٦,٤ %) وإن كان

بعضها يعتبر هذه التكاليف هي التكاليف المستهدفة للمنتج الجديد (١٩,٨% من العينة) والبعض الآخر يعتبرها التكاليف المسموح بها التي يتم مقارنتها مع التكاليف المقدرة للمنتج (٥٦,٦% من العينة) ، وهذا المنهج الأخير هو المفضل وهو ما سوف يسير عليه الباحث عند مناقشة باقي إجراءات تطبيق التكلفة المستهدفة في هذا البحث .

٢ - تعتمد معظم الشركات (٥٠% من حجم العينة ، ٦٥,٤% من الشركات التي تحدد الربح المستهدف) على معدل العائد على المبيعات عند تحديد الربح المستهدف للمنتجات الجديدة ، وهذا ما يؤيده كثير من الكتاب كما سبق الإشارة .

ويخلص الباحث من هذه النتائج إلى أن معظم الشركات اليابانية التي تطبق التكلفة المستهدفة تعتمد في تحديدها على سعر البيع المستهدف وهامش الربح المستهدف ، وأن الفرق بينهما يمثل التكلفة المسموح بها التي يجب العمل على تخطيط وتصميم المنتج عندها حتى تصبح بمثابة التكلفة المستهدفة وتعتمد كخطة للتكاليف قبل بدء الإنتاج . حيث تقارن التكلفة المسموح بها مع التكلفة المقدرة المبنية على المعايير الحالية للمواد الخام والعمالة والتكاليف الإضافية للمنتج ، والفجوة بين التكلفة المقدرة والتكلفة المسموح بها (عادة ما تكون التكلفة المقدرة أكبر من التكلفة المسموح بها) يتم مراجعتها من مختلف الأبعاد لتحديد التكلفة المستهدفة كهدف ممكن تحقيقه

وفي هذه المرحلة كما يرى Lee^(٣٤) يبدأ النضال struggle داخل وخارج المنشأة، فيمجرد تحديد المعايير الحالية التي بنيت على أساسها التكلفة

المقدّرة، تدور المفاوضات بين رجال المشتريات والموردين حول أسعار شراء المواد الخام وتوريدها ، كما تدور المفاوضات أيضا بين رجال التصميم والمهندسين ورجال التسويق والأقسام الأخرى داخل المنشأة ، وتجري التوفيقات Compromises لمحاولاتهم للتوصل إلى رقم التكلفة المستهدف ، والآلية التي تستخدمها الشركات اليابانية في هذا المجال هي هندسة القيمة والتي سوف يتناولها الباحث بالمناقشة والتحليل في النقطة التالية .

٣/٢/٢ ممارسة هندسة القيمة

يتمثل دور هندسة القيمة Value Engineering هنا في العمل على خفض التكلفة المقدرة حتى تصبح معادلة للتكلفة المسموح بها والتي تعتبر عندئذ بمثابة التكلفة المستهدفة للمنتج ، ومن ثم تعد هندسة القيمة من أهم أدوات نظام التكلفة المستهدفة حيث تمكن من معالجة التعارض بين مستوى الجودة ومستوى التكاليف وذلك من خلال السعي نحو التوصل إلى تنفيذ منتج بمواصفات جودة معينة في حدود تكلفة مستهدفة محددة بما يحقق الهدف الأساسي للمنشآت في ظل بيئة الأعمال التنافسية المعاصرة وهو خفض التكلفة مع المحافظة على مستوى الجودة المرغوب فيه من قبل العملاء .

وترجع نشأة هندسة القيمة إلى العقد الخامس من القرن العشرين عندما قام مهندس إلكترونيات بشركة جنرال إلكتريك (يدعى Lawrence D.Mills) بتطوير أسلوب تحليل القيمة Value Analysis واستخدامه في إعادة تصميم منتجات الشركة بسبب ندرة بعض المواد الخام أثناء الحرب العالمية الثانية ، حيث أدى استخدام المواد الخام البديلة الجديدة إلى تكلفة

منخفضة للمنتجات مع تطوير في الأداء . ولقد أعطي ذلك البداية لميلاد تحليل القيمة أو تحليل الوظائف Activity Analysis كفرع من فروع المعرفة يعني بدراسة وظائف كل عنصر والتكاليف الملائمة له ، ثم شاع استخدام هذا الأسلوب فيما بعد وأصبح يعرف بأسم هندسة القيمة ، كما تكونت جمعية لهذا الغرض تسمى The Society Of American Value Engineering ومع بداية القرن الواحد والعشرين فإن المستقبل يبشر بامتداد ممارسة وتطبيق هندسة القيمة علي مستوي عالمي^(٣٥). وفي هذا الصدد يجب الإشارة إلي أن تحليل الأنشطة في شركة جنرال إلكتريك لم يكن يهتم بربط التحليل مع خطة أرباح المنشأة والأرباح المستهدفة والتكاليف المستهدفة كما تفعل الشركات اليابانية والتي لا يكون هدف برامج هندسة القيمة بها تلبية التكاليف، وإنما تهدف هذه البرامج إلي تحقيق مستوي معين لخفض التكلفة يحدده نظام التكلفة المستهدفة بالمنشأة^(٣٦). ومن ثم فإن هندسة القيمة في الشركات اليابانية أكثر شمولاً ويركز علي التوصل إلي تنفيذ المنتج أو المشروع عند تكلفته المستهدفة وهذا ما سوف يتم مناقشته والتركيز عليه في هذه النقطة .

مفهوم هندسة القيمة :

هندسة القيمة هي عبارة عن التقويم المنظم Systematic Evaluation لكافة جوانب وظائف سلسلة القيمة (أنشطة البحوث والتطوير ، تصميم المنتجات والعمليات ، الإنتاج ، التسويق ، والتوزيع وخدمة العملاء) بهدف تخفيض التكاليف مع تحقيق واستيفاء احتياجات العملاء^(٣٧)، حيث تتضمن هندسة القيمة تصميم المنتج من مختلف وجهات

النظر عند تكلفة منخفضة بواسطة تفقد الوظائف المطلوبة بواسطة المستهلكين^(٣٨).

ويقوم تحليل هندسة القيمة على أساس المفهوم الحقيقي لخفض التكلفة الذي لا يعني مجرد التخلص من الإنفاق لتجنب avoiding التكلفة ، وإنما يعني تصميم المنتج ليكون في حدود التكلفة المستهدفة. وهذا ما يؤكد عليه Cooper^(٣٩) في تعريف هندسة القيمة بأنها تنظيم جماعي تعمل من خلاله مجموعة من الوسائل والأساليب الإدارية التخطيطية والرقابية للوصول إلى المنتجات الأكثر فعالية والأقل تكلفة .

تطبيق هندسة القيمة :

يتم تطبيق أسلوب هندسة القيمة من خلال تشكيل فريق عمل يقوم بتحليل وظائف التكلفة للمنتج أو المشروع محل الدراسة ومن ثم اقتراح بدائل تحسين قيمة المنتج وأثرها على التكاليف ، ويعرض الباحث فيما يلي لآلية تنفيذ هذه الإجراءات^(٤٠).

١ - فريق عمل هندسة القيمة :

يتم اختيار فريق عمل هندسة القيمة من الأفراد العاملين بالأقسام المختلفة بالمنشأة ممن تتوافر لديهم خبرة كافية تعطي لهم القدرة على اكتشاف طرق خفض التكلفة (كما قد يشمل الفريق أحيانا بعض الموردين suppliers)، ومن أهم خصائص أفضل فريق عمل في هذا المجال ما يلي:

- أن يكون لدى الفريق القدرة على ترجمة عملهم إلى أرقام تبرز أداء المنشأة ، فعلى سبيل المثال يجب الاعتماد على مؤشرات الأداء

المباشر التي يسهل علي العاملين فهمها ويكون لديهم سرعة استجابة لها لأنها تسمح لهم بتنفيذ أعمالهم بدقة وترجمة نتائج جهودهم مثل وقت إعداد خط الإنتاج ، كمية المواد الخام التالفة بسبب أخطاء العمل ... حيث أن المقاييس التقليدية التي تركز علي الأهداف المبنية علي القياس المالي مثل معدل العائد علي رأس المال المستثمر تكون غامضة وغير مفهومة لمعظم العاملين .

- ألا تتركز مسئولية أعضاء الفريق علي التكاليف والأفراد مع عدم الشعور بالمنتج وموقه ، فالفريق الجيد هو المكون من أفراد لديهم تعاقب علي مختلف أقسام المنشأة بما فيها التصميم والشراء والتسويق قبل اختيارهم كأعضاء ضمن فريق تخطيط التكلفة (هندسة القيمة) فهذه الخلفية الرئيسية تعطي لأعضاء الفريق قدرة رائعة علي اكتشاف وتنفيذ طرق خفض التكلفة .

تحليل وظائف التكلفة : Functional cost analysis :

يتمثل تحليل وظائف التكلفة في مجموعة نموذجية من الأنشطة تهدف إلي تقديم البدائل لتخفيض تكلفة المنتج ... ويتطلب القيام بهذا التحليل ضرورة توافر معلومات تتعلق بالوصفات الهندسية والتكاليف ، حيث تقارن التكلفة المقدرة مع التكلفة المستهدفة لكل وظائف المنتج ثم تقترح البدائل التي تمكن من تقريب كل تكلفة مقدرة للوظائف إلي التكلفة المستهدفة .

وتمثل القيمة Value المفتاح الأساسي لفهم هندسة القيمة ويكون هدف فريق هندسة القيمة في هذه المرحلة هو تحسين هذه القيمة والتي تعرف بالمعادلة التالية: القيمة = الوظيفة / التكلفة .

التكلفة المستهدفة كأداة لتسعير المنتجات الجديدة في ظل بيئة الأعمال الحديثة

د. عز الدين فكرى قمامى

ومن ثم فإن تحسين القيمة يمكن أن يتم بوحدة من ثلاث طرق هي :
تنمية (زيادة) الوظيفة أو خفض التكلفة أو كلاهما معا . وتكون مهمة هندسة
القيمة هي مساعدة الإدارة علي التوصل للقيمة المدركة لمنتجاتها من خلال
إجراء المقايضة trade-off بين الوظيفة والتكلفة . ومن الواضح أن تحقيق
ذلك يتطلب :

- تحديد وظائف المنتج .
- تحديد قيمة لكل وظيفة من وظائف المنتج ، بما يمكن من ترتيبها حسب
أهميتها ومنفعتها للمستهلك
- تحديد التكاليف الملازمة لكل وظيفة من وظائف المنتج .

ويتم ذلك من خلال محاولة الإجابة علي عدة تساؤلات مثل :

- ماهي الخصائص الأساسية للمنتج ؟
- هل كل خصائص المنتج ضرورية ؟
- هل هناك حاجة لإضافة خصائص جديدة تفي بإحتياجات المستهلك ، وما
هو العائد الذي تحققه هذه الإضافة ؟
- ماهي عدد الأجزاء (المواد الخام) المستخدمة ؟ وما هي وظيفة كل
جزء ؟ وهل يمكن تخفيضها ؟ أو هل يمكن إجراء عمليات إحلال فيما
بينها ؟
- ماهي مسببات التكلفة cost drivers في كل عملية من العمليات
الصناعية للمنتج؟ وهل هناك عمليات لا تحقق قيمة مضافة للمنتج ؟
- هل يمكن اختيار طريقة تصنيع للمنتج ذو تكلفة أقل ؟

جداول التكلفة Cost Tables :

- يؤدي تحليل الوظائف الذي مارسه فريق هندسة القيمة عادة إلى عدة اقتراحات في شكل بدائل متعددة لخفض التكلفة ، وتتمثل هذه البدائل في :
- التحسين في تصميم المنتج .
 - التغيير في مواصفات المواد الخام .
 - التعديل في طرق التصنيع .
 - أو ربما بإضافة وظائف للمنتج تزيد من تكلفته ومن قيمته للمستهلك في نفس الوقت.

وفي هذه المرحلة يبرز دور المحاسب الإداري في تحديد الأثر على التكاليف نتيجة تطبيق طرق التصنيع والمواد الخام والوظائف والتصميمات المتعددة المقترحة للمنتج ، ثم عرض الأثر التكاليفي لجميع البدائل في شكل جداول يطلق عليها جداول التكلفة . وتعتبر هذه الجداول وما تتضمنه من معلومات تفصيلية هامة لنجاح تحليل الوظائف ومن ثم هندسة القيمة حيث تعد بمثابة قواعد بيانات حاسب آلي ضخمة لتفاصيل معلومات التكلفة المبنية على مختلف بدائل التصنيع .

ولقد أظهرت إحدى الدراسات الميدانية^(٢١) عن الشركات التي تطبيق التكلفة المستهدفة في اليابان أن ٨٨,١ % من هذه الشركات تستخدم جداول التكلفة، كما أظهرت الدراسة الأقسام التي تساهم في إعداد هذه الجداول ونسبة مشاركتها كما هو مبين في جدول رقم (٢) .

التكلفة المستهدفة كأداة لسمير المنتجات الجديدة في ظل بيئة الأعمال الحديثة

د. عز الدين فكري قنمى

جدول (٢) مساهمة الأقسام في إعداد جداول التكلفة

مسئول	القسم	نسبة المشاركة
١	المحاسبة	٢٧,٤ %
٢	التسويق	صفر %
٣	المشتريات	١١,٠٠ %
٤	تخطيط الإنتاج	٨,٢ %
٥	التطوير	١٢,٣ %
٦	التصميم	١٧,٨ %
٧	تكنولوجيا الإنتاج	١٩,٢ %
٨	التصنيع	١,٤ %
٩	إدارة التكلفة المستهدفة	٢,٧ %
إجمالي		١٠٠ %

وكما يتبين من نتائج هذه الدراسة فإن قسم المحاسبة بالمنشأة يلعب دوراً هاماً في إعداد جداول التكلفة والتي تعد من الأدوات الأساسية لتطبيق التكلفة المستهدفة ، كما تجدر الإشارة أيضاً إلى أن هذه الدراسة قد أظهرت أن تكرار استخدام جداول التكلفة (٩٦ حالة) أعلى من تكرار استخدام هندسة القيمة (٥٩ حالة) ويرجع ذلك أن جداول التكلفة تستخدم في مجالات أخرى مثل رقابة التكلفة ورقابة الإنتاج .

ولقد عرض أحد الكتاب^(٤٢) لخطوات تطبيق هندسة القيمة في ثمانية مراحل يلخصها الباحث في جدول رقم (٣) التالي :

جدول رقم (٣) مراحل تطبيق هندسة القيمة

المرحلة	مكونات المرحلة	خصائص المرحلة
مرحلة الإعداد Preparation phase	<ul style="list-style-type: none"> اختيار رئيس وأعضاء فريق هندسة القيمة. جمع كل المعلومات المناسبة. 	<ul style="list-style-type: none"> يجب أن يتمتع الفريق بالاستقلالية. توافر المهارة التكنولوجية والخبرة الفنية لدى رئيس وأعضاء الفريق.
مرحلة المعلومات Information phase	<ul style="list-style-type: none"> التصميم الأصلي للمشروع أو المنتج أو العمليات من فريق هندسة القيمة. 	<ul style="list-style-type: none"> يجب أن يكون لدى عناصر الفريق معلومات كافية لفهم التصميم الأصلي.
مرحلة تحليل الوظيفة Function analysis phase	<ul style="list-style-type: none"> تحديد الوظائف الأساسية والثانوية والتكاليف الملائمة لها. 	<ul style="list-style-type: none"> رسوم بيانية وتخطيطية تركز على الهدف الرئيسي للدراسة وتستر عن حلول جديدة. التفكير الوظيفي للفريق في المفهوم الأصلي للتصميم.
مرحلة الإبداع Creative phase	<ul style="list-style-type: none"> أفكار إبداعية بديلة ومفاجئة لتحقيق الوظائف الأساسية. 	<ul style="list-style-type: none"> الأفكار الإبداعية يمكن أن تأخذ صيغا مختلفة : جماعية أو فردية ، لفظية أو مكتوبة ، وتحدد الفروق الفردية مستويات مشاركات الفريق.
مرحلة التقييم Evaluative phase	<ul style="list-style-type: none"> تقييم وتصنيف الأفكار حسب معيار معين مثل (مواصفات المالك) . 	<ul style="list-style-type: none"> تطوير معيار للتقييم لتحسين أفكار التطوير. تقييم كل فكرة بعناية لتجنب الاستبعاد المبكر للبدائل التي يحتمل أن تكون قيمة.
مرحلة التطوير Development phase	<ul style="list-style-type: none"> تطوير الأفكار عالية التصنيف high-ranked أفضل بدائل عملية. 	<ul style="list-style-type: none"> استخدام كل الموارد المتاحة لتطوير البدائل بتفاصيل كافية لكل بديل. تعد قائمة بالمنافع والمساوئ لتتبع هدف تقرير بدائل هندسة القيمة.
مرحلة التعريف Presentation phase	<ul style="list-style-type: none"> إعطاء وصف شفهي لبدائل هندسة القيمة للمالك والمساهمين. 	<ul style="list-style-type: none"> أعداد تعريفات تؤكد على الإصاح الجيد للمالك والمساهمين ، فالتعريف هو الخطوة الأولى لفهم وتطبيق التغيرات داخل بدائل هندسة القيمة.
مرحلة التنفيذ Implementation phase	<ul style="list-style-type: none"> مراجعة واختيار بدائل هندسة القيمة وتعديل التصميم الأصلي. 	<ul style="list-style-type: none"> المناظرة التي تتم بواسطة فريق هندسة القيمة في تنفيذ البدائل تزيد فهم وقبول المعدلات. تخصيص وقت كافٍ لتنفيذ المهام يؤكد التقييم الكافي والعاقل لبدائل هندسة القيمة.

التكلفة المستهدفة كأداة لتسعر المنتجات الجديدة في ظل بيئة الأعمال الحديثة
د. عز الدين فكرى قمامى

وهكذا قد يتوصل فريق هندسة القيمة في نهاية تحليلاتهم إلى خفض التكلفة بالتخلص من الأجزاء والأنشطة التي لا تضيف قيمة للمنتج بما يحقّق التكلفة المستهدفة مع المحافظة علي الجودة التي يطلبها العملاء .

٢ / ٢ / ٤ اتخاذ القرار النهائي :

بعد الانتهاء من إجراءات هندسة القيمة والتوصل إلى التكلفة المقدرة للمنتج في ضوء هذه الإجراءات يتم مقارنة هذه التكلفة مع التكلفة المسموح بها ، تواجه المنشأة بأحد احتمالين:

١ - التكلفة المقدرة تساوي التكلفة المسموح بها ، وهنا تعتبر هذه التكلفة هي التكلفة المستهدفة للمنتج الجديد ويتم الاتجاه نحو القرار النهائي ببدء الإنتاج بناء علي تسهيلات التصنيع المتاحة واحتياجات السوق ورضا المستهلك .

٢ - التكلفة المقدرة أكبر من التكلفة المسموح بها ، وفي هذه الحالة علي الإدارة الاختيار من بين عدة بدائل هي:

- استخدام تحليل الوظائف للتكاليف مرة أخرى لخفض التكلفة المقدرة إلى التكلفة المستهدفة .
- البحث في إمكانية زيادة سعر البيع .
- البحث في إمكانية تخفيض العائد .
- تأجيل تقديم المنتج الجديد إلى السوق لحين التوصل إلى تكنولوجيا جديدة تمكن من تصنيعه بتكلفة اقتصادية .

٢ / ٥ ما بعد اتخاذ القرار النهائي:

بعد اتخاذ القرار النهائي بتصنيع المنتج الجديد تأتي مرحلة تقييم أداء التكلفة المستهدفة أو ما يعرف بالمراجعة اللاحقة لها Post-Audit of target costing performance لمتابعة درجة إنجازها ، ومن أهم الاعتبارات التي يجب أخذها في الحسبان في هذه المرحلة^(٤٣):

- نظراً لأن التكلفة المستهدفة عادة ما تكون أقل من التكلفة الفعلية لتكنولوجيا الإنتاج الحالية فإن إستمرار جهود فريق التكلفة المستهدفة مطلوب لتمكين المنشأة من إنجاز التكلفة المستهدفة التي تمكن من بيع المنتج عند سعر السوق المطلوب مع تحقيق الربحية المطلوبة .

- عادة ما يكون من الصعوبة تصور ظروف خط الإنتاج وانعكاساته علي التكلفة المقدرة في مرحلة التصميم. فمن المعروف أن الإنتاج بالقرب من الطاقة الكاملة يقود إلي أفضل أداء للتكاليف ، بينما الإنتاج أقل من الطاقة يدفع التكلفة للزيادة. ولذا بمجرد تحديد التكلفة المستهدفة يأتي دور قسم الإنتاج بخبرته وجهوده لتحسين التكلفة المعيارية لكي يجعلها دائماً تحت التكلفة المستهدفة.

- في حالة عدم إنجاز التكلفة المستهدفة يتم إجراء مزيد من الفحص والتحقيق investigations لتقييم فعالية أنشطة التكلفة المستهدفة وأين تقع المسؤولية وأين تترايد الفجوة .

ويخلص الباحث من مناقشته لمفهوم وإجراءات تطبيق التكلفة المستهدفة إلي أنها تعد من أدوات المحاسبة الإدارية الاستراتيجية الهامة، حيث أنها

التكلفة المستهدفة كأداة لتسعير المنتجات الجديدة في ظل بيئة الأعمال الحديثة
د. عز الدين فكرى قمامى

تأخذ في الاعتبار كلا من الأبعاد الداخلية والخارجية المتعلقة بإدارة تكلفة المنتجات الجديدة وتخطيط أسعارها:

- فبالنسبة للأبعاد الخارجية تبدأ إجراءات تطبيق التكلفة المستهدفة بتحديد سعر البيع المستهدف بناء على بحوث السوق ، مما يمكن المنشأة من إعداد قاعدة بيانات عن المنتج الجديد من حيث خصائصه ومزاياه مقارنة بالمنتجات المنافسة وإحتياجات المستهلك وغيرها من العوامل الخارجية - السابق تناولها في ثنايا هذا المبحث - وتعد هذه القاعدة بمثابة نقطة البداية لإدارة تكلفة المنتج وإجراء أي تعديلات في تصميمه .

- أما فيما يتعلق بالأبعاد الداخلية فإنها تظهر بوضوح في بقية إجراءات تطبيق التكلفة المستهدفة متمثلة في : خطط الربحية للمنشأة ، تقدير تكلفة المنتج في ضوء ظروف التصنيع القائمة ، تحليل أنشطة المنتج الجديد ، فحص كل الأفكار المقترحة لتخفيض التكلفة وعرضها في جداول التكاليف ، التقييم والمراجعة اللاحقة للتكلفة المستهدفة خلال دورة حياة المنتج .

وهكذا تنتهي إجراءات التكلفة المستهدفة بتقديم منتج جديد للسوق بسعر وجودة مناسبة للعملاء ويحقق في نفس الوقت الربحية المطلوبة للمنشأة ، ويعرض الباحث في شكل رقم (١) إطاراً مقترحاً لتنفيذ هذه الإجراءات .

٣ - التكلفة المستهدفة كمدخل إستراتيجي لإدارة التكلفة في بيئة الأعمال الحديثة

لقد عجزت أساليب المحاسبة الإدارية التقليدية في الآونة الأخيرة عن مواجهة التغير الطبيعي في بيئة الأعمال وأصبح هناك حاجة ماسة لمداخل حديثة تتناسب مع هذه البيئة، ولذا فلقد إتجهت البحوث نحو إعادة فحص نظم المحاسبة الإدارية وتطويرها بما يدعم إستراتيجيات المنشآت ويمكن المديرين من الإجابة علي أسئلة وإستفسارات هامة فرضتها طبيعة بيئة الأعمال الحديثة مثل: ما هو الموقف التنافسي لمنتجات المنشأة، ماهي ردود فعل المنافسين تجاه إستراتيجيات المنشأة ، كيف يمكن للمنشأة تحقيق خطط للربحية طويلة الأجل، وما الذي يجب علي المنشأة أن تفعله بصفة عامة للإستعداد للمستقبل. وتعتبر التكلفة المستهدفة من أدوات المحاسبة الإدارية الإستراتيجية الهامة، حيث يمكن تطبيقها من دعم إستراتيجيات المنشأة والإجابة علي العديد من إستفسارات المديرين مما يجعلها من المداخل الإستراتيجية الهامة في بيئة الأعمال الحديثة ، وسوف يركز هذا المبحث علي أهم النقاط التي تبرز هذه الأهمية والمنشآت الأكثر إفادة من تطبيقها .

٣ / ١ أهمية التكلفة المستهدفة :

٣ / ١ / ١ المدخل التقليدي مقابل مدخل التكلفة المستهدفة لتحديد تكلفة

المنتج الجديد :

يقوم المدخل التقليدي لتحديد تكلفة المنتجات الجديدة واتخاذ قرار بشأنها علي أساس تطبيق نظام التكاليف المعيارية ، حيث يتم تصميم المنتج أولاً ثم

حساب التكلفة المعيارية له من جميع عناصر التكلفة (مواد مباشرة وأجور مباشرة وتكاليف ثابتة) ، وفي ضوء هذه التكلفة يتم اتخاذ القرار إما بقبول البدء في الإنتاج إذا كانت التكلفة معقولة ، أما إذا كانت التكلفة عالية جدا فيتم رد المنتج مرة أخرى إلى مرحلة التصميم أو قد تقبل الشركة بدء الإنتاج بربح قليل ، ويوضح الشكل رقم (٢) كيفية تطبيق هذا المدخل والذي تتبناه بعض الشركات الأمريكية^(٤٤).

بينما في ظل ظروف بيئة الأعمال المعاصرة وبسبب طبيعة المنافسة فإن خفض التكلفة في مرحلتى التخطيط والتصميم أصبح من أهم السبل الإدارية لمواجهة هذه المنافسة ، ومن أهم الطرق المستخدمة لتحقيق ذلك مدخل التكلفة المستهدفة الذي تطبقه معظم الشركات اليابانية وفقا لما سبق بيانه في البحث السابق .

وبالمقارنة بين هذين المدخلين يتبين للباحث أن المدخل التقليدي يبنى على أساس تحديد التكلفة المعيارية للمنتج الجديد في ضوء ظروف التصنيع القائمة حاليا في المنشأة ومن ثم فإنه قد لا يمكن من التطوير في عملية التصنيع لمواجهة سرعة التغير التكنولوجي وحدة المنافسة . بينما يركز مدخل التكلفة المستهدفة على استخدام أساليب خفض التكلفة في مرحلتى تخطيط وتصميم المنتج الجديد للتوصل إلى تكلفة مستهدفة تتناسب مع البيئة التنافسية من ناحية ، وتمكن من تحقيق خطط الربحية المستهدفة للمنشأة من ناحية أخرى .

التكلفة المستهدفة كأداة لتسعير المنتجات الجديدة في ظل بيئة الأعمال الحديثة
د. عز الدين فكري قنّامى

٢/١/٣ تركيز اتجاهات تحسين التكلفة علي أول سلسلة القيمة :

من المعروف أن هيكل التكلفة بسلسلة القيمة في المجالات الصناعية يتكون من ستة مجموعات أساسية للتكاليف تبوب عادة علي أساس وظيفي كما يلي :

- تكاليف ما قبل التصنيع Premanufacturing Costs ويطلق عليها تكاليف أول السلسلة Upstream Costs وتشمل مجموعة تكاليف البحوث والتطوير ومجموعة تكاليف التصميم .

- مجموعة تكاليف التصنيع .

- تكاليف ما بعد التصنيع Post manufacturing Costs ويطلق عليها تكاليف نهاية السلسلة Downstream Costs وتشمل مجموعة تكاليف التسويق ومجموعة تكاليف التوزيع ومجموعة تكاليف خدمة العميل .

كما أنه يجب التفريق بين مفهومين أساسيين مرتبطين بالتكلفة هما التكاليف المقررة أو المصممة سلفا Locked-in or Designed-in Costs وحدوث التكلفة Incurrence Costs ، فالتكاليف المقررة أو المحددة سلفا هي التكاليف التي لم تحدث بعد ولكنها سوف تحدث في المستقبل في ضوء ما يتم اتخاذه من قرارات فعلا في مرحلتي البحوث والتطوير والتصميم بينما يتحقق حدوث التكلفة عندما يتم التضحية فعلا بالموارد ، وترجع أهمية التمييز بين متى تقرر أو تحدث التكلفة ومتي تحدث إلي أن^(٤٥):

- معظم التكاليف تقرر وتحدد كلية وسلفا قبل أن تحدث هذه التكاليف فعلا.
- بمجرد وضع التصميم فإنه من الصعوبة التأثير علي التكاليف.
- أن المدخل أو المفتاح لتخفيض التكلفة غالبا ما يتوقف علي تفهم متى

التكلفة المستهدفة كأداة لتسعير المنتجات الجديدة في ظل بيئة الأعمال الحديثة
د. عز الدين فكرى قنمى

وكيف تقرر أو تصمم التكلفة، وأن متى وكيف تحدث التكلفة يكون أقل أهمية.

ولذا فلقد ركزت اتجاهات تحسين التكلفة في معظم الشركات اليابانية علي أول السلسلة وذلك لأن معظم مسببات التكلفة Cost Drivers تكون في المراحل الأولى لتطوير وتصميم المنتج ، كما أنه بمجرد بداية الإنتاج تصبح ٩٠% من تكاليف المنتج ثابتة وغير قابلة للتحكم فيها ، هذا بالإضافة إلي أن التحسين في أول السلسلة يمكن أن يؤدي إلي التحسين في نهايتها مثل أثر التصميم الجيد علي خفض تكاليف خدمة العميل (الصيانة)^(٤٦) ويطلق البعض^(٤٧) علي هذه الاتجاهات للخفض المسبق للتكاليف مصطلح الرقابة الأمامية Prospective Control .

كما يعرض Raffish^(٤٨) لتحليل للتكاليف علي مدار حياة المنتج (تخطيط-تصميم-إنتاج-توزيع-دعم إداري) يبرز فيه أن ٩٥% من التكاليف تقرر قبل البدء في الإنتاج وأن التركيز التقليدي علي التكاليف ما بعد التصميم ينصرف إلي محاولة خفض ٥% من إجمالي التكلفة فقط .

ويخلص الباحث من ذلك إلي أن المدخل التقليدي للرقابة علي التكاليف بهدف ترشيدها وتخفيضها في مراحل ما بعد التصميم من سلسلة القيمة لا يأتي بنتائج جيدة في كثير من الحالات وهذا ما يبرز أهمية التكلفة المستهدفة كأداة إستراتيجية لخفض التكلفة في مرحلتى التطوير والتصميم أي عندما تقرر أو تصمم التكلفة (أي ما يمكن أن يطلق عليه منع حدوث التكلفة) والتي علي أساسها يتوقف مستوي الجزء الأكبر من التكاليف مستقبلا .

٣/١/٣ إدارة التكلفة في ظل إستراتيجيات المواجهة :

في ظل إستراتيجية المواجهة Confrontation Strategy يكون هدف إدارة التكلفة Cost Management كما يري Cooper^(٩) هو أن يرسخ في ذهن كل فرد في المنشأة المدخل المميز disciplined لخفض التكلفة ... وأن إدارة التكلفة الناجحة لا يمكن حصرها داخل جدار المصنع الأربعة أو حتى داخل حدود المنشأة وإنما يجب أن تغطي كل سلسلة القيمة للمنتجات التي تبيعها المنشأة ... ويضيف أن الغرب لسوء الحظ قد توقع داخل النظم التي تتضمن إدارة الجودة مثل نظم إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management Systems وتقريبا تجاهلوا كلية النظم التي طبقها الشركات اليابانية لإدارة التكلفة ، فهناك ستة أساليب واضحة استخدمتها هذه الشركات لإدارة تكاليف المنتجات والعمليات ثلاثة منها لدعم إدارة المنتجات المستقبلية هي : التكاليف المستهدفة وهندسة القيمة وإدارة التكلفة داخل التنظيم Interorganizational Cost Management أما الثلاثة الأخرى وهي : تكاليف المنتج Product Cost و رقابة العمليات Operational Control وتكاليف التحسين والتطوير المستمر Kaizen Cost فقد صممت للمساعدة في إدارة تكاليف المنتجات القائمة .

ويخلص الباحث من ذلك إلى أهمية التركيز علي خفض التكلفة في ظل إستراتيجية المواجهة القائمة في بيئة الأعمال اليوم ، وأن التكاليف المستهدفة هي المدخل الملائم لإدارة تكلفة المنتجات المستقبلية (كما فعلت الشركات اليابانية ونجحت في ذلك) وأنها تختلف عن رقابة العمليات أو تحديد تكلفة المنتجات والتي تركز عليها نظم التكاليف المعيارية والفعلية .

٤/١/٣ وضع معايير تكاليف تنافسية :

أن المنتجات قد تتطلب معايير مختلفة في كل مرحلة من مراحل دورة حياتها ففي مرحلتى التصميم والتطوير نحتاج إلى معايير تنافسية تملئها ظروف السوق Market-driven Standards بينما في مراحل النمو والاضمحلال يكون من المناسب وضع معايير فنية أو هندسية Engineering-driven Standards لأن هذه المراحل يكون التركيز فيها على رقابة (وليس خفض) التكلفة ويتم ذلك من خلال منهج التكاليف المعيارية^(٥٠). ولذا تعد التكلفة المستهدفة بمثابة خطة مستقبلية للتكاليف حيث تمثل معايير للتكلفة محددة في مرحلة التصميم ومبنية على أساس ظروف المنافسة واحتياجات العملاء .

٥/١/٣ تطوير المنتجات القائمة:

أن منهج التكلفة المستهدفة لا يطبق على المنتجات الجديدة فقط وإنما يمكن أن يمتد تطبيقه ليشمل تطوير المنتجات القائمة ، وفي ذلك يرى Shank^(٥١) أن التكلفة المستهدفة ربما تكون سهلة التطبيق مبكرا في بداية دورة حياة المنتج ولكن لا يوجد سبب مفهوم لعدم إمكانية تطبيقها للمنتجات القائمة، ففي الصناعات التي لا تتصف بقصر دورة حياة المنتج لا يزال استخدام التكلفة المستهدفة في نهاية دورة حياة المنتج تجربة تضيق قيمة. كما شرح Shank حالة عملية لأساليب التكلفة المناسبة لمصنع بني في ١٨٨٠م به عدد كبير من المنتجات وطبق نظام التكاليف المعيارية لفترة طويلة نسبيا، إلا أن ظروف المنافسة استلزمت تغيير إستراتيجي في إدارة المصنع تمثل في استخدام التكلفة المستهدفة كمدخل هام لجهود خفض التكلفة

يقود إلي تجديد شباب المصنع. وفي ذلك أيضا يري البعض^(٥٢) أن التكلفة المستهدفة ليست أسلوب تكلفة كمي ولكنها برنامج متكامل لخفض التكلفة ... كما أن التكلفة المستهدفة ليست أسلوب بسيط لخفض التكلفة وإنما هي نظام متكامل لوضع إستراتيجية الأرباح .

٢/٣ المنشآت الأكثر إفادة من تطبيق التكلفة المستهدفة :

لقد بدأت العديد من الشركات - وخاصة في اليابان - في تطبيق التكلفة المستهدفة وحققنت نتائج جيدة من جراء تطبيقها ، حيث بلغ العديد من المنتجات الجديدة لهذه الشركات قمة قطاعها التسويقي مما حقق لها أرباحاً وفيرة وهذا ما دفع العديد من الشركات الأخرى إلي تبني إجراءات التكلفة المستهدفة ، ومع ذلك فإن المنشآت الأكثر إفادة من تطبيق التكلفة المستهدفة هي تلك التي تتسم بالخصائص التالية^(٥٣):

- ١- المنشآت التي لديها تنوع كبير في خطوط الإنتاج ، وتقوم بإنتاج منتجات متعددة بأحجام صغيرة .
- ٢- المنشآت التي تستخدم تكنولوجيا المصنع الآلي والتي تتضمن نظم الإنتاج المرنة وغيرها من نظم التصنيع المتقدمة .
- ٣- المنشآت التي تتسم منتجاتها بقصر دورة حياتها ، ومن ثم تحتاج إلي تغطية الاستثمارات في فترة قصيرة (فترة الاسترداد النموذجية في المصنع الآلي أقل من ٨ سنوات) .
- ٤- المنشآت التي تطبق طرق الإدارة العلمية الحديثة مثل : الإنتاج في الوقت المناسب JIT ، وهندسة القيمة ، ورقابة الجودة الشاملة .
- ٥- المنشآت التي لا تميل إلي التركيز علي صناعات تنتج منتجات متماثلة أو نمطية process-reptitive .

الخلاصة والنتائج والتوصيات

تقد كان الهدف من هذا البحث هو بيان دور التكلفة المستهدفة - كمدخل مستحدث لإدارة التكلفة - في رفع كفاءة عملية إتخاذ قرارات التسعير للمنتجات الجديدة في ظل بيئة الأعمال الحديثة ، ولتحقيق هدف البحث تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث :

تناول المبحث الأول منها مناهج وإستراتيجيات التسعير حيث عرض الباحث لكل من المنهج الإقتصادي والمنهج المحاسبي للتسعير ، كما ناقش إستراتيجيات تسعير المنتجات الجديدة في بيئة الأعمال الحديثة .

وركز المبحث الثاني علي كيفية تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة حيث عرض الباحث لمفهوم التكلفة المستهدفة وإجراءات تطبيقها بصفة عامة وفي مجال التسعير بصفة خاصة ، وأختتم هذا المبحث بإطار مقترح لتنفيذ لإجراءات تطبيق التكلفة المستهدفة .

أما المبحث الثالث فقد تناول أهمية التكلفة المستهدفة كمدخل إستراتيجي لإدارة التكلفة في بيئة الأعمال الحديثة وذلك من خلال عرض لأهم النقاط التي تبرز أهمية التكلفة المستهدفة ومزايا تطبيقها والشركات الأكثر إفادة منها.

ويخلص الباحث من هذه المناقشات إلى النتائج والتوصيات التالية :

١ - تتميز قرارات التسعير بتداخل وتشابك العوامل المؤثرة فيها حيث تتأثر بالعديد من العوامل من أهمها مرونة الطلب ورد فعل المنافسين وتشكيلة المبيعات والتكاليف والمدة الزمنية لاتخاذ قرار التسعير ، ولذا فإن

قرار التسعير يعد بمثابة قرار إستراتيجي يمس معظم جوانب النشاط في المنشأة .

٢ - يقوم المنهج الاقتصادي للتسعير علي تحليل الطلب وتحديد المنرونة السعرية للمنتجات للتوصل إلى الحد الأقصى لسعر البيع والذي تتساوى عنده التكلفة الحدية مع الإيراد الحدي .

٣ - يقوم المنهج المحاسبي للتسعير علي تحليل هيكل التكاليف في المنشأة وذلك بغية التوصل إلى الحد الأدنى لسعر البيع الذي يغطي التكلفة الكلية ويحقق الفائض المرغوب فيه .

٤ - توجد إستراتيجيتان لتسعير المنتجات الجديدة يمكن للمنشأة تطبيق أي منهما لتحقيق ميزة تنافسية ، تقوم إحداها علي تميز منتجات المنشأة ، بينما تبني الثانية علي الإغراق والحصول علي أكبر حصة ممكنة في السوق ومن ثم خفض تكلفة المنتج وسعر بيعه .

٥ - أن أسلوب التكلفة المستهدفة يتمثل بصفة أساسية في مجموعة من الإجراءات لتخفيض التكاليف في مرحلتي البحوث والتطوير ، والتصميم الهندسي للمنتجات الجديدة للتوصل إلي رقم مستهدف يحقق أقل تكلفة ممكنة من ناحية ويحافظ علي المواصفات الرئيسية للعملاء من ناحية أخرى وبما يمكن المنشأة في النهاية من تحقيق الربحية المطلوبة في السوق التنافسي .

٦ - يمكن تطبيق التكلفة المستهدفة من تحقيق التكامل بين جميع أقسام المنشأة للعمل بروح الفريق علي إخراج منتجات تلبي حاجات المستهلك وبأسعار تنافسية .

٧ - تعمل التكلفة المستهدفة علي محاولة خفض التكاليف في أول سلسلة القيمة (مرحلتي التطوير والتصميم) مما يحقق للمنشأة العديد من المزايا منها: تمكين قسم التسويق من الإستجابة لحاجات المستهلكين دون التركيز علي التكاليف الحالية، والسيطرة علي التكاليف لأن الجزء الأكبر من تكلفة المنتج يخرج عادة عن السيطرة والتحكم فيه بعد بدء الإنتاج .

٨ - تستخدم العديد من طرق الإدارة العلمية في إجراءات تطبيق التكلفة المستهدفة ، ومن أهم هذه الطرق هندسة القيمة وجداول التكلفة .

٩ - أن التكلفة المستهدفة ليست طريقة إدارية للرقابة التكلفة بالمعنى التقليدي، وإنما هي طريقة إدارية لخفض التكلفة. ومن ثم فهي تختلف عن نظم التكاليف التقليدية حيث تقوم هذه النظم علي أساس التكاليف المعيارية التي تطبق في مرحلة الإنتاج وتميل للمحافظة علي الوضع القائم (تكنولوجيا التصنيع الحالية)، بينما تطبق التكلفة المستهدفة في مرحلتي التطوير والتصميم وتتسم بالديناميكية مما يدفع دائما للتحسين في عمليات تطوير المنتجات.

١٠ - تتعامل التكلفة المستهدفة مع تصميم وتطوير المنتجات الجديدة وتحتاج إلي العديد من الطرق والأساليب الهندسية ، ومع ذلك يلعب نظام المحاسبة الإدارية دورا هاما في جميع مراحل تطبيقها ويبرز هذا الدور بصورة أكثر فعالية عند تحديد الربح المستهدف والتكاليف المقدرة وإعداد جداول التكلفة .

١١ - يمكن تطبيق التكلفة المستهدفة من تقديم المنتج بالمواسفات والسعر المرغوب فيهما من قبل المستهلك وبأقل تكلفة ممكنة ، وهي أهم عوامل النجاح في بيئة الأعمال الحديثة .

١٢ - يمكن تطبيق التكلفة المستهدفة من تشجيع نشاط البحوث والتطوير بالمنشآت مما يحقق التقدم التكنولوجي لها وهو مطلب حيوي وهام في جميع الدول لماله من آثار إيجابية علي الاقتصاد القومي بصفة عامة .

وفي ضوء ذلك يوصي الباحث بما يلي :

١ - الحاجة إلي مزيد من البحوث المتعمقة في مداخل نظام المحاسبة الإدارية الإستراتيجية التي تتلاءم مع عالمنا المعاصر ومنها مدخل التكلفة المستهدفة ، علي أن تركز هذه البحوث علي الجانب العملي (بحوث تجريبية أو بحوث تطبيقية) مما يمكن المنشآت المصرية من التعرف علي هذه الأساليب والبده في تطبيقها بنجاح .

٢ - أن يحظى مدخل التكلفة المستهدفة بإهتمام في مجال التعليم - سواء في الجامعات والمعاهد العلمية أو في الدورات التدريبية والتعليم المستمر - حتي يدرك المحاسبون أهمية هذا المدخل ومزايا تطبيقه .

والحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

التكلفة المستهدفة كأداة لتسعير المنتجات الجديدة في ظل بيئة الأعمال الحديثة
د. عز الدين فكرى قمامى

هوامش البحث

- ١ - راجع لمزيد من التفاصيل :
أ - د. أحمد محمد الزامل "الحاسبة الإدارية مع تطبيقات بالحاسب الآلي" الجزء الأول، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، ١٤٢١هـ / ٢٠٠٠م، ص ٣٣٨ - ٣٩٢ .
B - Charles T. Horngren, Gary L. Sunden, and William O. Stratton, 'Introduction to Management Accounting "Eleven Edition, Prentice - Hall International, Inc, New Jersey, 1999, PP 177-179.
- ٢ - راجع :
أ - ليستراي هيتجر ، سرج مات ولتش " الحاسبة الإدارية " ترجمة د . أحمد حامد حجاج ، دار المريخ ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، ١٤٢١هـ / ٢٠٠٠ م .
ب - د . حسن زكي " العلاقة بين قرارات التسعير والطاقة والتكلفة الحديثة : مدخل نظري " مجلة التعاون الصناعي في الخليج العربي ، عدد ٨١ ، السنة ٢١ ، يوليو ، ٢٠٠٠ م ، ص ٤٥ .
- 3 - Charles T. Horngren, Gary L. Sunden, and William O. Stratton, "Op.cit " p.180.
- ٤ - د . أحمد محمد الزامل " مرجع سابق " ص ٤٩٣ - ٤٠١ .
- ٥ - تشارلز هورنجرون ، جورج فوستر ، سريكانت داتار " محاسبة التكاليف : مدخل إداري " تعريب د . أحمد حامد حجاج ، الطبعة العربية الثانية ، دار المريخ للنشر ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، ١٤١٧هـ / ١٩٩٦م ، ص ٦٩٠ - ٦٩٢ .
- 6 - Govindarajan V., and Anthony, Robert N., " How Firms Use cost Data in Pricing Decisions " Management Accounting, July 1983.
- ٧ - راجع :
أ - تشارلز هورنجرون ، جورج فوستر ، سريكانت داتار " مرجع سابق " ص ٦٨٦ - ٦٩٠ .
ب - د . أحمد حسين علي حسين " الحاسبة الإدارية المتقدمة " قسم الحاسبة - كلية التجارة جامعة الإسكندرية ، ٢٠٠٠ م ، ص ٦٣ - ٨٤ .
٨ - المرجع السابق ، ص ٨٦ - ٩٣ .
- 9- Shank, John K., Target Costing as a Strategic Tool, Sloan Management Review, Fall1999, Vol.35.
- ١٠ - د . أحمد محمد الزامل " مرجع سابق ، ص ٤٠٣ .

11- Hawes, Jon M., D, Amico, Michael F., " Simultaneous Use of Break-even and Demand analysis for Pricing Decisions: A teaching Method " Journal of Education for Business, May / June 1995, Vol. 70.

١٢ - د . جلال عبد الفتاح عبد العزيز ، د . أحمد عبد القادر أحمد * دراسات في المحاسبة الإدارية * كلية التجارة - جامعة الأزهر ، ١٩٩٨ ، ص ١٤ - ٢٣ .

١٣ - وإبسل بن علي الوابل ، محمد مصطفى الجبالي " محاسبة التكاليف : مدخل إداري حديث " الجمعية السعودية للمحاسبة ، المملكة العربية السعودية ، ١٤١٧هـ ، ص ١٢٢ .

١٤ - راجع :

أ - د . أحمد حسين علي حسين " مرجع نسقي " ص ٨٥ - ٨٧ .

B- Simon, Hermann, " Pricing Opportunities and how to exploit them " Sloan Management Review, Winter,,1992.

15 - Porter, M., " Technology and competitive advantage " Journal of Business and Strategy, winter, 1985.

16 - Margaret L. Gange, Richard Discenza, Target Costing, Journal of Business and Industrial Marketing, winter 1995, Vol. 10.

17 - Robin Cooper, Lean enterprises and the confrontation strategy, The Academy of Management Executive, August 1996, Vol.10.

18 -Tanaka, T., " Target Costing at TOYOTA " Journal of Management Accounting, December, 1993.

19 - J.Fisher, " Implementing Target Costing " Journal of Cost Management, Vol9, summer 1995.pp.50-59

20 - Robin Cooper, Lean enterprises and the confrontation strategy, Op.cit .

21 - A.Atkinson, R.Banker, R.Kaplan, and S.M.Young, "Management Accounting " Upper Saddle River, New Jersey, Prentice-Hall, 1997.

22 - Shank, John K., op.cit .

٢٣ - د . محمد مصطفى الجبالي " دراسة تطوير منهج تحديد التكلفة حسب الأنشطة خلال دورة حياة

المنتج تحقيقاً لأهداف التخطيط الإستراتيجي للتكاليف والتطوير المستمر للمشروعات المتقدمة تكنولوجياً

مجلة الدراسات المالية والتجارية ، جامعة القاهرة ، تجارة بني سويف ، يوليو ١٩٩٧ م .

٢٤ - د . أحمد حسين علي حسين "مرجع سابق " .

25 - Bhimani, AI, Targeting excellence: Target Cost management at Toyota in the UK., Management Accounting , Jan 1995 , Vol.73 .

٢٦ - تشارلز هورنجرن ، جورج فوستر ، مرجع سابق ، ص .

التكلفة المستهدفة كأداة لتسعير المنتجات الجديدة في ظل بيئة الأعمال الجديدة

د. عز الدين فكري قنمى

٢٧- د. أحمد حسين علي حسين ، مرجع سابق ، ص .

٢٨- راجع :

دراسة Cooper لإجراءات تطبيق نظام التكلفة المستهدفة في أكبر سبع شركات يابانية تطبق هذا النظام

-Robin Cooper, and Regine Slagmulder, Develop profitable new products with Target Costing, Sloan Management Review, Summer1999, Vol.40 Issue 4.

29 - Lee, John Y., Use Target Costing to improve your bottom - line, CPA Journal, Jan 1994, Vol. 64, Issue1.

30 - Robin Cooper, Lean enterprises and the confrontation strategy, op.cit. .

31 - Robin Cooper, and Regine Slagmulder, Develop profitable new products with Target Costing, op.cit. .

٣٢- لزبد من التفاصيل عن محاكاة الكمبيوتر وكيفية تطبيقها في هذا المجال ، راجع :

عزالدين فكري قنمى " أساليب الاحتمالات كأساس لتحديد معدل العائد علي رأس المال المستمر

مع التطبيق علي إحدى الشركات الصناعية " رسالة ماجستير في المحاسبة ، كلية التجارة (بنين) جامعة الأزهر ، ١٩٨٩ .

33 - Takeyuki Tani, Hiroshi Okano, Nobumasa Shimizu, Yoshihide Iwabuchi, Junji Fukuda and Shiran Cooray " Target cost management in Japanese companies: current state of the art " Management Accounting Research, 1994 ,Vol. .5, pp.67-81.

34 - Lee, John Y., op.cit. .

35 - Sperling, Roger B., " Understanding Value Engineering " III Solution, Agu2001, Vol.33.

36 - Robin Cooper, Lean enterprises and the confrontation strategy, op.cit. .

٣٧- تشارلز هورنجرن ، جورج فوستر ، سريكانت داتار، مرجع سابق " ص .

38 - Margaret L. Gange, Richard Discenza, Target Costing, op.cit. .

39 - Robin Cooper, and Regine Slagmulder, Develop profitable new products with Target Costing, op.cit. .

٤٠- راجع :

A - Margaret L. Gange, Richard Discenza, Target Costing, op.cit. .

B - Margaret L. Gange, Richard Discenza, New product Costing, Japanese Style, May, 1993, Vol.36 .

C - Robin Cooper, Lean enterprises and the confrontation strategy, op.cit. .

41 - Takeyuki Tani, Hiroshi Okano, Nobumasa Shimizu, Yoshihide Iwabuchi, Junji Fukuda and Shiran Cooray, op.cit. ..

42 - Sperling, Roger B., op.cit. .

٤٣ - راجع :

A- Monden, Yasuhiro and Hamada, Kazuki, Target Costing and Kaizen Costing in Japanese automobile companies (A) , Journal of Management Accounting ,Fall 1991, Vol.3 .

B - Margaret L. Gange, Richard Disenza, Target Costing, op.cit. .

44- Margaret L. Gange, Richard Disenza, New product Costing, op.cit. .

٤٥ - تشارلز دورنجون ، جورج فوستر ، سريكانت داتار " مرجع سابق " ص .

46 - Kato, Yutaka "Target Costing System : lessons from leading Japanese companies" Management Accounting Research, March 1993, pp.33-47.

47 - Shillinglaw, G "Management Cost Accounting : present and future" Journal Of Management Accounting Research, Fall 1989, pp.33-46.

48- Raffish, N How much does that product really cost " ؟ Management Accounting, March 1991, pp.36-39.-

49- Robin Cooper, Lean enterprises and the confrontation strategy, op.cit.

50- Ferrara, W.L "The new Cost Management Accounting: More questions than answers" Management Accounting, October 1990, pp.48-52.

51 - Shank, John K., op.cit.

52 - Kato, Yutaka, op.cit.

التكلفة المستهدفة كأداة لتسعير المنتجات الجديدة في ظل بيئة الأعمال الحديثة

د. عز الدين فكري قمامي

٥٣- راجع

A - Margaret L. Gange, Richard Discenza, Target Costing, op.cit.

B - Margaret L. Gange, Richard Discenza, New product Costing,
Japanese Style, op. cit.

مراجع البحث

أولاً : المراجع العربية :

- ١- د . أحمد حسين علي حسين " المحاسبة الإدارية المتقدمة " قسم المحاسبة - كلية التجارة جامعة الإسكندرية ، ٢٠٠٠ م .
- ٢- د . أحمد محمد الزامل " المحاسبة الإدارية مع تطبيقات بالحاسب الآلي " الجزء الأول ، مركز البحوث ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، ١٤٢١هـ / ٢٠٠٠ م .
- ٣- تشارلز هورنجرن ، جورج فومستر سريكانت داتار " محاسبة التكاليف : مدخل إداري " تعريب د . أحمد حامد حجاج ، الطبعة العربية الثانية ، دار المريخ للنشر ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، ١٤١٧هـ / ١٩٩٦ م .
- ٤- د . جلال عبد الفتاح عبد العزيز ، د . أحمد عبد القادر أحمد " دراسات في المحاسبة الإدارية " كلية التجارة - جامعة الأزهر ، ١٩٩٨ .
- ٥- د . حسن زكي " العلاقة بين قرارات التسعير والطاقة والتكلفة الحدية : مدخل نظري " مجلة التعاون الصناعي في الخليج العربي ، عدد ٨١ ، السنة ٢١ ، يوليو ٢٠٠٠ م .
- ٦- عز الدين فكري تهامي " أساليب الاحتمالات كأساس لتحديد معدل العائد علي رأس المال المستثمر مع التطبيق علي إحدى الشركات الصناعية " رسالة ماجستير في المحاسبة، كلية التجارة (بنين) جامعة الأزهر ، ١٩٨٩ .
- ٧- د . محمد مصطفى الجبالي " دراسة تطوير منهج تحديد التكلفة حسب الأنشطة خلال دورة حياة المنتج تحقيقاً لأهداف التخطيط الإستراتيجي للتكاليف والتطوير المستمر للمشروعات المتقدمة تكنولوجياً " مجلة الدراسات المالية والتجارية ، جامعة القاهرة ، تجارة بني سويف ، يوليو ١٩٩٧ م .
- ٨- ليسترأي هيتجر ، سيرج ماتولتش " المحاسبة الإدارية ترجمة د . أحمد حامد حجاج ، دار المريخ ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، ١٤٢١هـ / ٢٠٠٠ م .
- ٩- وابل بن علي الوابل ، محمد مصطفى الجبالي " محاسبة التكاليف : مدخل إداري حديث " الجمعية السعودية للمحاسبة ، المملكة العربية السعودية ، ١٤١٧هـ .

ثانيا : المراجع الأجنبية :

- 1 - A. Atkinson, R. Banker, R. Kaplan, and S. M. Young, "Management Accounting " Upper Saddle River, New Jersey, Prentice-Hall, 1997.
- 2 - Bhimani, A.I, Targeting excellence: Target Cost management at Toyota in the UK., Management Accounting , Jan 1995 , Vol.73 .
- 3 - Charles T. Horngren, Gary L. Sunden, and William O. Stratton, ' Introduction to Management Accounting "Eleven Edition, Prentice - Hall International, Inc, New Jersey, 1999.
- 4 - Ferrara, W.L " : "The new Cost Management Accounting : More questions than answers" Management Accounting, October 1990, pp.48-52.
- 5 - Govindarajan V., and Anthony, Robert N., " How Firms Use cost Data in Pricing Decisions " Management Accounting, July 1983.
- 6 -Hawes, Jon M., D,Amico,Michael F., " Simultaneous Use of Break-even and Demand analysis for Pricing Decisions : A teaching Method" Journal of Education for Business , May / June 1995, Vol . 70.
- 7- J.Fisher, " Implementing Target Costing " Journal of Cost Management, Vol9, summer 1995, pp.50-59.
- 8- Kato, Yutaka " : "Target Costing System : lessons from leading Japanese companies " Management Accounting Research, March 1993, pp.33-47.
- 9- Lee, John Y., Use Target Costing to improve your bottom - line, CPA Journal, Jan 1994, Vol. 64 .
- 10- Margaret L. Gange, Richard Disenza, Target Costing, Journal of Business and Industrial Marketing, winter 1995, Vol. 10.
- 11- Margaret L. Gange, Richard Disenza, New product Costing, Japanese Style, CPA Journal , May 1993 , Vol. 63 .
- 12- Monden, Yasuhiro and Hamada, Kazuki, Target Costing and Kaizen Costing in Japanese automobile companies (A) , Journal of Management Accounting , Fall 1991, Vol.3.
- 13- Porter, M., " Technology and competitive advantage " Journal of Business and Strategy, Winter, 1985.

- 14- Robin Cooper, and Regine Slagmulder, Develop profitable new products with Target Costing, Sloan Management Review, Summer 1999, Vol.40 .
- 15- Robin Cooper, Lean enterprises and the confrontation strategy, The Academy of Management Executive, August 1996, Vol. 10,
- 16- Raffish,N " „How much does that product really cost " ؟ Management Accounting, March1991, pp.36-39.
- 17- Shank, John K., Target Costing as a Strategic Tool, Sloan Management Review, Fall1999, Vol.35.
- 18- Shillinglaw, G. "Management Cost Accounting : present and future" Journal Of Management Accounting Research , Fall1989.
- 19 - Simon, Hermann, " Pricing Opportunities and how to exploit them " Sloan Management Review, Winter,,1992.
- 20 - Sperling, Roger B., " Understanding Value Engineering " III Solution, Agu2001, Vol.33
- 21- Tanaka, T., "Target Costing at TOYOTA" Journal of Management Accounting, December, 1993.
- 22- Takeyuki Tani, Hiroshi Okano, Nobumasa Shimizu, Yoshihide Iwabuchi, Junji Fukuda and Shiran Cooray " Target cost management in Japanese companies: current state of the art " Management Accounting Research , 1994 ,Vol. .5 .

البنوك الإسلامية واتفاقية تحرير الخدمات المالية

د . محمد صفوت قائل^(*)

تقديم

يشهد الاقتصاد المعاصر اتجاها متزايدا نحو ما يسمى بالعولمة، والتي تعنى رفع القيود التى تعوق حركة تبادل السلع والخدمات ورؤوس الأموال، وذلك فى ظل سيطرة النظام الرأسمالى على الاقتصاديات المختلفة. ومن أبرز التطورات الاقتصادية المعاصرة الاتفاقية العامة للتجارة فى الخدمات (GATS) والتى انبثقت عن جولة أورجواى والتى تضطلع بتنفيذها منظمة التجارة العالمية (WTO) وتهدف هذه الاتفاقية إلى إزالة القيود التى تعيق انسياب تجارة الخدمات بين الدول الأعضاء ، وقد ألحق بهذه الاتفاقية ملحقا خاصا بتحرير الخدمات المالية ، وبالطبع فإن هذا التحرير للخدمات المالية سيؤثر على القطاع المصرفى فى الدول النامية ، وخاصة أن هذا القطاع فى أغلب الدول النامية تحكمه العديد من القوانين واللوائح التى تضع قيوداً على التواجد الأجنبى بالأسواق المالية .

ويحظى قطاع الخدمات المالية فى أية دولة بأهمية كبيرة، وترجع تلك الأهمية لما يقوم به هذا القطاع من تعبئة للمدخرات واستخدامها فى العديد من الاستخدامات الاستثمارية، وتزداد أهمية هذا القطاع كلما تطور المجتمع واصبح يعتمد على الأشكال المختلفة للنقد فى تعاملاته، لذلك كان من

(*) قسم الاقتصاد - كلية التجارة - جامعة المنوفية

الضرورى أن تضع الدول العديد من التنظيمات والسياسات والوسائل الرقابية لضمان سلامة عملياته .

وفى أغلب الدول النامية كان القطاع المصرفى هو المسيطر على سوق المال، حيث لم تكن أسواق الأوراق المالية قد انتشرت فى هذه الدول، وكان القطاع المصرفى يخضع للسياسة الحكومية حيث تحدد الحكومة بقرارات إدارية أسعار وحجم الائتمان.

ونتيجة لاتباع سياسة التحرير المالى فى الدول النامية، فلقد أقدمت الحكومات التى اتبعت هذه السياسة على إلغاء القيود الصريحة على تسعير وتخصيص الائتمان، وكذلك تركت تحديد سعر الصرف لقوى السوق، ثم مع اتفاقية تحرير الخدمات سيتم إلغاء القيود على تحركات رؤوس الأموال بين الدول والسماح للبنوك الأجنبية بالعمل فى الأسواق المحلية على أن تلقى نفس معاملة البنوك المحلية .

ورغم أن البنوك الإسلامية هى جزء من القطاع المصرفى إلا أنها تعد نظاما موازيا للبنوك التقليدية الرأسمالية ، ولهذه البنوك الإسلامية المحددات الشرعية التى تحكم عملها ومجالات النشاط التى تختلف فيها عن البنوك الرأسمالية ، وبالطبع فإنها ستتأثر كما تتأثر البنوك الرأسمالية بتطبيق اتفاقية الخدمات المالية ، وترداد الآثار التى تتعرض لها فى المجالات التى تختلف فيها عن البنوك الرأسمالية .

ومن السببى أنه لدراسة أثر اتفاقية الخدمات المالية على البنوك الإسلامية أن نبدأ بعرض لهذه الاتفاقية ، ثم المحددات ومجال عمل البنوك

الإسلامية قبل أن ننقل لدراسة آثار الاتفاقية على البنوك الإسلامية ، من خلال نطاقين :

النطاق الأول هو الآثار التي ستعرض لها البنوك الإسلامية مثلها مثل باقي البنوك في القطاع المصرفي .
والنطاق الثاني هو الآثار التي يمكن أن تحيق بالبنوك الإسلامية خاصة.

وسنعرض لذلك من خلال ما يلي :

المبحث الأول : اتفاقية تحرير الخدمات المالية .

المبحث الثاني : البنوك الإسلامية

المبحث الثالث : آثار اتفاقية تحرير الخدمات المالية على القطاع المصرفي عامة وعلى البنوك الإسلامية خاصة.

المبحث الرابع : كيفية مواجهة تحرير الخدمات المالية

أولا : بالنسبة للقطاع المصرفي

ثانيا : بالنسبة للبنوك الإسلامية

الخلاصة .

المبحث الأول

اتفاقية تحرير الخدمات المالية

الترابط بين الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات واتفاقية الخدمات المالية :
تعد اتفاقية تحرير الخدمات المالية من ضمن محتويات الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات *The General Agreement of Trade in Services (GATS)* ، حيث ألحق بالاتفاقية المذكورة ملحقان يتناولان قطاع الخدمات المالية وكيفية إلغاء القوانين والإجراءات التي تحول دون دخول الأجانب كمقدمي للخدمات في هذا القطاع .

وبالطبع فإن مواد هذه الاتفاقية الملحقه بالاتفاقية العامة ، تعتمد على وتوافق مع مواد الاتفاقية الأصلية ، لذلك فإنه لدراسة اتفاقية الخدمات المالية، علينا أن نضع في حسابنا أن هذه الاتفاقية ما هي إلا ملحقا وتطبيقا للاتفاقية العامة لتجارة الخدمات ، وبالتالي فهناك ترابط بين الاتفاقية الأصلية وملحقها ، وان المبادئ والقواعد التي تأخذ بها الاتفاقية العامة لا بد أن تنطبق أيضا على الخدمات المالية ، لذلك سنعرض لاتفاقية الخدمات المالية من خلال ما يلي:

أولا : مبادئ الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات .

ثانيا : اتفاقية الخدمات المالية ، وكيفية تطبيقها .

أولاً : مبادئ الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات

حيث أن اتفاقية الخدمات المالية ما هي إلا تطبيقاً للاتفاقية العامة لتجارة الخدمات ، فإنه من الضروري استعراض أهم أهداف الاتفاقية العامة والتي تنطبق على اتفاقية الخدمات المالية أيضاً وذلك على النحو التالي:

أهداف الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات^(١):

١- النفاذ إلى الأسواق (Access to Markets) : ويقصد بذلك إزالة أو تخفيف القيود التي تعيق انسياب تجارة الخدمات بين الدول الأعضاء، مثل تحديد نوع أو قيمة الخدمات المسموح باستيرادها .

٢- معاملة الدولة الأولى بالرعاية (the Most Favored Nation): ويقصد بذلك أن تمنح الدولة المزايا التي تمنحها لدولة لباقي الدول ، ويمكن الاستثناء من ذلك لمدة خمس سنوات ، حيث تتم مراجعة هذه الاستثناءات، بحيث لا تستمر لمدة أكثر من عشر سنوات .

٣- المعاملة الوطنية (National Treatment) : وذلك بأن تحصل الشركات الأجنبية على نفس المعاملة التي تلقاها الشركات الوطنية ، وأيضاً سمح للدول بتأجيل الالتزام بهذا المبدأ بشرط تحديد هذه الاستثناءات وان لا يتم استحداث قيود جديدة في المستقبل ، وفي كل الأحوال على الدولة التي تلجأ لذلك أن تتشاور مع باقي الدول وان تعوض الدول المتضررة .

٤- الشفافية (Transparency) : ويتم ذلك من خلال نشر جميع الأنظمة والقوانين والقرارات الخاصة بتجارة الخدمات ، مع التعهد بإخطار

(1) www.wto.org/An Introduction to GATS, WTO Secretariat, October 1999.

مجلس تجارة الخدمات بأية تعديلات تطرأ على هذه الأنظمة ، كما طلبت الاتفاقية إنشاء ما يسمى " نقطة الاستعلام " (Inquiry point) لتوفير كافة المعلومات التي يطلبها المستثمرين الأجانب ، والاعتراف بمؤهلات موردى الخدمات الأجانب وفق المعايير المتعارف عليها عالميا .

تصنيف الخدمات فى إطار الاتفاقية :

تعتمد الخدمات المالية جزءا من الخدمات التى تسعى الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات إلى تحريرها ، حيث تم تصنيف الخدمات التى تدخل فى نطاق الاتفاقية إلى أربعة مجموعات وهى :

- ١- الخدمات التى تنتقل من دولة لأخرى مثل الخدمات المالية .
- ٢- الخدمات التى تقدم داخل حدود الدولة مثل الخدمات السياحية .
- ٣- الخدمات الخاصة بالوجود التجارى لشركة أجنبية فى دولة مضيضة
- ٤- الخدمات الخاصة بانتقال العمالة بواسطة موردى الخدمات للعمل فى دولة أجنبية، مع ملاحظة أن خدمات العمل تلك هى خدمات الإدارة العليا .

ثانيا : اتفاقية الخدمات المالية ، وكيفية تطبيقها .

مفاوضات اتفاقية تحرير الخدمات المالية :

لم تتمكن الدول المتفاوضة فى جولة أوروغواى والتى تم التوقيع على الوثيقة الختامية بشأنها فى مراكش بالمغرب فى أبريل ١٩٩٤ لم تتمكن ، من الاتفاق على بنود اتفاقية الخدمات المالية ، وتم إجراء المزيد من المفاوضات حتى قامت ١٠٢ دولة أعضاء فى منظمة التجارة العالمية بالتوقيع فى

ديسمبر ١٩٩٧ على اتفاقية الخدمات المالية واتفق على بدء سريانها من أول مارس ١٩٩٩ .

نتائج مفاوضات الخدمات المالية^(١):

اختتمت مفاوضات الخدمات المالية في الثاني عشر من ديسمبر ١٩٩٧ في منظمة التجارة العالمية ، وأسفرت هذه المفاوضات عن ٥٦ جدولاً من الالتزامات الخاصة التي تمثل التزامات سبعين دولة عضواً في منظمة التجارة العالمية ، كما أسفرت عن ١٦ قائمة استثنائية تمثل التعديلات التي أدخلت عليها من ١٦ عضواً بشأن " الدولة الأولى بالرعاية " .

وتم إلحاق هذه الجداول وقوائم الاستثناءات بالبروتوكول الخامس للاتفاقية العامة بشأن تجارة الخدمات ، وفتح الباب أمام أعضاء منظمة التجارة العالمية للانضمام إلى اتفاقية الخدمات المالية وذلك حتى ٢٩ يناير ١٩٩٩ ، ليبدأ سريان الاتفاقية اعتباراً من أول مارس ١٩٩٩ .

وهكذا تم التوصل إلى اتفاق متعدد الأطراف بشأن فتح قطاعات الخدمات المالية التي تقدر قيمتها بمليارات الدولارات ، وفي ظل اللوائح متعددة الأطراف لمنظمة التجارة العالمية على أساس مبدأ الدولة الأولى بالرعاية ، ويغطي الاتفاق أكثر من ٩٥% من التجارة في القطاعات المصرفية والتأمينية والأوراق المالية والمعلومات المالية.

(1) [www.wto.org/Press Releases/Press/86 15 December1997](http://www.wto.org/Press_Releases/Press/86_15_December1997) .

The Successful Conclusion of the WTO Financial Services Negotiations.

مواد اتفاقية الخدمات المالية

احتوى الملحق الخاص بالخدمات المالية على العناصر التالية :

النطاق والتعريف⁽¹⁾

اشتملت اتفاقية تحرير الخدمات المالية على مجموعتين أساسيتين من الخدمات :

١- الخدمات التأمينية وما يتعلق بها .

٢- الخدمات المصرفية وغيرها من الخدمات المالية .

١- خدمات التأمين والخدمات ذات العلاقة بالتأمين:

الخدمات التأمينية والخدمات ذات العلاقة بالتأمين هي تلك التي تغطي التأمين على الحياة وتأمين الأضرار، وإعادة التأمين، خدمات السمسة والوكالة والخدمات المساعدة للتأمين مثل الخدمات الاستشارية.

٢- الخدمات المصرفية وغيرها من الخدمات المالية:

الخدمات المصرفية تتضمن كل الخدمات التقليدية التي تقدمها البنوك مثل قبول الودائع، الإقراض بكافة أشكاله، وخدمات الدفع وخدمات تحويل الأموال، ومن الخدمات المالية الأخرى، تجارة الصرف الأجنبي، تجارة المشتقات وجميع أنواع الأوراق المالية، والاكنتاب في الأوراق المالية، وإدارة الأصول، وخدمات التسوية والمقاصة، والخدمات الاستشارية وغيرها من الخدمات المالية المساعدة.

(1) www.wto.org / Services-the Results of the financial Services Negotiations Under the General Agreement on trade in Services .

كما احتوى الملحق الخاص بالخدمات المالية على مجموعة من التعريفات الخاصة بهذه الخدمات، ومنها:

*** الخدمات المالية:**

الخدمة المالية هي أية خدمة ذات طبيعة مالية يعرضها مقدم خدمات مالية بأحد الدول الأعضاء، يقصد بمقدم الخدمة المالية أى شخص حقيقى أو شخص اعتبارى يرغب فى عرض أو تقديم خدمات مالية ، لكن اصطلاح " مقدم خدمات مالية " لا يستعمل لوصف الكيانات العامة .

*** الكيان العام Public Entity :**

(١) حكومة أو بنك مركزى أو هيئة نقدية لأحد الأعضاء ، أو كيان يملكه أو يديره عضو، عمله الأساسى الاضطلاع بوظائف حكومية أو أنشطة لأغراض حكومية، ولا يتضمن كيانا عمله الأساسى تقديم خدمات مالية على أسس تجارية.

(٢) كيان خاص يودى وظائف عادة ما يؤديها البنك المركزى أو هيئة نقدية.

*** حقوق الاحتكار Monopoly Rights :**

يدرج كل عضو فى ملحقه الخاص بالخدمات المالية حقوق الاحتكار الحالية ويبدل مساعيه لأزالتها أو تقليل نطاقها.

*** الوجود التجارى Commercial Presence :**

يمنح كل عضو مقدمى الخدمات المالية من الدول الأخرى الأعضاء فى الاتفاقية حق تأسيس أو توسيع وجود تجارى على أرضه بما فى ذلك شراء مشروعات تجارية قائمة بالفعل، ويجوز للعضو فرض شروط وإجراءات من أجل السماح بتأسيس أو توسيع وجود تجارى إلى الحد الذى لا يبطل التزامات العضو ويجعلها متماشية مع الالتزامات الأخرى للاتفاقية .

*** الخدمات المالية الجديدة New Financial Services :**

يسمح العضو لمقدمى الخدمات المالية من أى عضو آخر لهم وجود على أرضيه بتقديم أى خدمة مالية جديدة .

*** نقل المعلومات ومعالجة المعلومات :**

Transfers of Information and Processing of Information

لا يتخذ العضو تدابير تمنع نقل المعلومات أو معالجة المعلومات المالية بما فى ذلك نقل البيانات بالوسائل الإلكترونية ، كما لا يتخذ العضو — مع مراعاة لوائح الاستيراد المتعارضة مع الاتفاقيات الدولية — تدابير تمنع نقل المعدات سواء كانت معدات لنقل المعلومات أو معدات لمعالجة المعلومات المالية، أو تمنع نقل معدات ضرورية لأداء العمل العادى لمقدم الخدمة المالية، ولا تحتوى هذه الفقرة على ما يفرض قيوداً على حق العضو فى حماية المعلومات الشخصية أو الأمور الشخصية أو سرية السجلات والحسابات الشخصية طالما أن هذا الحق لا يستغل للتخلص من أحكام الاتفاقية .

*** الدخول المؤقت للأفراد : Temporary Entry of Persons :**

يسمح كل عضو بالدخول المؤقت إلى أراضيه للأفراد الوارد ذكرهم لاحقاً التابعين لمقدم الخدمة المالية من الأعضاء الآخرين الذين يعتزمون تأسيس أو أسسوا وجوداً تجارياً في أراضى هذا العضو وهم:

(١) كبار أفراد الإدارة الذين يحوزون معلومات ضرورية لتأسيس وإدارة وتشغيل خدمات مقدم الخدمة المالية .

(٢) المتخصصون في تشغيل أعمال مقدم الخدمة المالية .

يسمح كل عضو — مع مراعاة تيسر الأفراد المؤهلين في أراضيه — بالدخول المؤقت لأراضيه للأفراد التالين المرتبطين بالوجود التجارى لمقدم الخدمة المالية من الأعضاء الآخرين :

(١) المتخصصون فى خدمات الحاسب الآلى (الكمبيوتر) وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية وحسابات مقدم الخدمة المالية .

(٢) متخصصون قانونيون أو متخصصون فى مجال التأمين .

*** المعاملة الوطنية National Treatment :**

(١) بموجب الشروط التى تضى صفة المعاملة الوطنية ، يمنع كل عضو مقدمى الخدمات المالية من أى عضو آخر له مقر فى أراضيه الحق فى الوصول إلى أنظمة الدفع والمقاصة التى تديرها كيانات عامة ، كما يمنحهم الحق فى الوصول إلى منشآت التمويل الرسمى ، ولا يقصد من هذه الفقرة إتاحة الوصول إلى منشآت البنك المركزى " المقرض الأخير " لهذه الدولة.

(٢) إذا اشترط العضو : العضوية أو المشاركة في ، أو الوصول إلى أية هيئة ذاتية التنظيم، أو سوق للأوراق المالية أو سوق للعقود أو سوق صرف آجل ، أو وكالة مقاصة ، أو أية منظمة أو هيئة أخرى - حينما يشترط ذلك - لى يتمكن مقدمو الخدمات المالية من تقديم هذه الخدمات ، فعليه أن يوفر ذلك لمقدمى الخدمة الأجانب وعلى قدم المساواة مع مقدمى الخدمات المالية المحليين .

كيفية تحرير تجارة الخدمات المالية :

يقصد بتحرير التجارة الدولية فى الخدمات أن يتم تطبيق آليات التجارة الدولية متعددة الأطراف على كل من تجارة السلع وتجارة الخدمات ، بحيث يخضعان معا لنفس الآليات والاتفاقيات ، بعد أن كانت المفاوضات السابقة يقتصر العمل فيها على تجارة السلع فقط .

أما عن كيفية تحرير تجارة الخدمات ، فيتم ذلك من خلال اتخاذ الإجراءات اللازمة لتسهيل وصول موردي الخدمات الأجانب إلى الأسواق المحلية ، وخفض مستوى التمييز بينهم وبين الموردين المحليين .

ومن العقوبات التى تمنع وصول الموردين الأجانب إلى السوق المحلية والسببى ينبغى العمل على إزالتها : حظر الاستثمارات الأجنبية فى بعض القطاعات أو وضع قيود على حرية الحركة أمام الشركات الأجنبية بمنعها مثلا من فتح فروع أو تقديم خدماتها فى مناطق جغرافية معينة ، أو السماح فقط بالمشروعات المشتركة وتحديد حصة لا يتعداها الشريك الأجنبى فى الملكية ، أما بالنسبة للتمييز بين الموردين الأجانب والمحليين فالمطلوب منع هذا التمييز أو خفض نطاقه ، ومن أمثلة هذا التمييز : التمييز فى الحصول

على حوافز الاستثمار، أو الإجراءات الضريبية، والقواعد المنظمة للتحويلات الخارجية، ووضع القيود على المشتريات الحكومية، كما يتطلب تحرير التجارة في الخدمات (وكذلك باقى القطاعات) حماية الاستثمارات الأجنبية المباشرة .

كيفية التنفيذ لاتفاقية الخدمات المالية :

تلتزم الدول التى توقع على اتفاقية الخدمات المالية بان تقدم التزاماتها ضمن ما يسمى الجداول الوطنية (National Schedules) والتى تحدد فيها ما يلى :

١- القطاعات الخدمية التى توافق على دخول الشركات الأجنبية للعمل بها (النفاذ إلى الأسواق) .

٢- الاستثناءات الأساسية لمبدأ معاملة الدولة الأولى بالرعاية والمعاملة الوطنية للقطاعات الخدمية التى التزمت بتحريرها .

ومثالا على ذلك فانه إذا سمحت دولة عضو لأحد البنوك الأجنبية بفتح فرع خاص به فى السوق المحلي (مبدأ النفاذ إلى الأسواق) ، ولكنها قصرت هذه الموافقة على أحد البنوك من دولة معينة دون الدول الأخرى فان ذلك يعد استثناءا من مبدأ الدولة الولى بالرعاية ، كذلك إذا قررت هذه الدولة وضع شروط على أحد البنوك للسماح له بالحصول على ترخيص بالعمل ، دون أن تطبق هذا الشرط على البنوك المحلية فان هذا يعد استثناءا على مبدأ المعاملة الوطنية .

٣ - تتعهد الدول الأعضاء بتقديم التزامات أفقية تتألف من مجموعة من السياسات والإجراءات التي تطبق على جميع القطاعات الخدمية التي تقدمت بالتزامات بشأنها ، أى ليس قطاع دون الآخر ، ولكن يحق للدولة أن تحدد قيود أفقية تنطبق على جميع القطاعات الخدمية التي تقدمت بعروض بشأنها .

فمثلا إذا قررت الدولة وضع قيود على شراء الأجانب للأسهم وتحديد ملكيتهم للمشروعات بنسبة لا تتجاوز ٤٩% من راس المال ، فإن هذه الشروط تعد قيودا أفقية تنطبق على كل القطاعات وليس قطاع معين .

المجالات الخاصة بالخدمات المالية والمستثناة من الجاتس^(١):

لا تنطبق قواعد تحرير تجارة الخدمات المالية على الخدمات التي تنفرد بها السلطة الحكومية ، وتعرف المادة واحد فقرة (٣) من الجاتس " الخدمات التي تخضع في تقديمها للسلطة الحكومية " بأنها تلك الخدمات التي لا تقدم على أساس تجارى أو التي لا تكون في تنافس مع مقدمين آخرين " ، وهذا يتضمن أنشطة البنوك المركزية أو غيرها من السلطات النقدية أو أنشطة الضمان الاجتماعى القانونية أو خطط الإحالة على المعاش أو الكيانات العامة التي تستعين بالموارد المالية الحكومية .

علاوة على ذلك يستثنى الملحق الخاص بخدمات النقل الجوى التدابير التي تؤثر على حقوق النقل الجوى أو الخدمات المتعلقة بها بشكل مباشر .

(1) [www.wto.org/ Services- what is GATS ?](http://www.wto.org/Services-what%20is%20GATS%20?)

What areas are excluded?

كما أن الملحق الخاص بحركة الأشخاص الطبيعيين ينص على أن الجاتس لا تطبق على التدابير التي تؤثر على الأشخاص الطبيعيين الساعين للوصول إلى سوق العمالة في دولة عضو أو للذين يسعون للحصول على جنسيتها أو الإقامة فيها أو الحصول على فرصة عمل بشكل دائم .

ولقد كانت هذه من النقاط الخلافية بين الدول المتقدمة والدول النامية ، حيث تريد الدول المتقدمة (وهو ما تحقق) عدم تطبيق قواعد الجاتس الخاصة بحرية انتقال الأشخاص الطبيعيين على الأشخاص الساعين للعمل ، وذلك بهدف حماية دولهم من طالبي العمل بها ، في حين كانت الدول النامية ترغب في الاتفاق على قواعد تسمح وتنظم انتقال العمالة بين الدول ، وذلك لكون الدول النامية سوقا طاردة للعمالة وبها أعداد ترغب في العمل بالدول المتقدمة .

الأحوال التي يمكن للدول بسببها عدم التقيد بالجاتس :

من المسلم به أن الحكومات تتمتع بالحرية من حيث المبدأ في انتهاج السياسة الوطنية الخاصة بها لتحقيق أهدافها شريطة أن تكون التدابير ذات الصلة متماشية مع الجاتس ، علاوة على ذلك فإن الجاتس تمنح للأعضاء في ظروف محددة اتخاذ إجراءات متناقضة مع التزاماتها وهذا ينطبق بشكل خاص على الحالات التالية :

- الإجراءات التي تتخذ كرد فعل على صعوبات مالية خطيرة في ميزان المدفوعات .

- الإجراءات اللازمة لحماية الأخلاقيات العامة أو حياة الإنسان والحيوان والنبات .

- الإجراءات اللازمة لتأمين الاستئصال للقوانين واللوائح التي لا تتناقض مع الاتفاقية ومنها ، التدابير اللازمة لمنع التكتليس والغش .

كما أن الملحق الخاص بالخدمات المالية يعطى الدول حق اتخاذ تدابير بغض النظر عن نصوص الجاتس - لأسباب تنظيمية منها حماية المستثمرين والمودعين أو لضمان استقرار النظام المالى وسلامته .

وبالطبع فإن هذه الاستثناءات قد تستغل للتخلص من الضوابط الموجودة، لذلك وللمحد من هذه المخاطر فإن المواد ذات الصلة تحدد حد أدنى من المتطلبات يجب توافره حتى يحق للدولة التوقف عن تطبيق الالتزامات ، فعلى سبيل المثال : القيود التي تفرض عند حدوث مشاكل فى ميزان المدفوعات يجب ألا تكون تمييزية ويجب أن تكون متسقة مع شروط صندوق النقد الدولى وتقتادى إحداث أضرار لا لزوم لها بمصالح الدول الأخرى التجارية والاقتصادية والمالية ، وإلا تكون صارمة جداً لكن حسب مقتضيات الموقف، وأن تكون مؤقتة أو مرحلية وان تتطور إيجاباً بتطور الموقف، ويجوز إحالة الخلافات بشأن تفسير هذه النصوص إلى هيئة تسوية النزاعات فى منظمة التجارة العالمية.

كما أن استثناء مقدمى الخدمات الأجانب من تقديم الخدمات المالية يمتد أيضاً ليشمل أنشطة تشكل جزءاً من خطط الضمان الاجتماعي الحكومية أو برامج التقاعد العامة ، وغيرهما من الأنشطة التي يباشرها كيان حكومى

يستعين بالموارد المالية للحكومة شريطة ألا يسمح لمقدمي الخدمات المالية المحليين غير الحكوميين بالمشاركة في هذا الأنشطة^١.

كما تضمنت اتفاقية الخدمات المالية مجموعة من التدابير التي تهدف إلى ضمان قدرة الحكومة على حماية النظام المالي والمتعاملين معه .

كما يتضمن الملحق المالي أحكاما تعطي أعضاء منظمة التجارة العالمية حرية اتخاذ تدابير احتياطية (Prudential Measures) بهدف حماية المستثمرين والمودعين ومنفذى السياسة المالية وضمان سلامة النظام المالي واستقراره، ويمكن اعتبار هذا الاستثناء مماثلا للاستثناءات العامة في كل من الجاتس والجات، ويشترط في هذه التدابير ألا تكون وسيلة للتهرب من الالتزامات التي توجبها الاتفاقية .

كما يجيز الملحق الخاص بالخدمات المالية للعضو أن يعترف ضمنيا بالتدابير الاحتياطية التي يتخذها عضو آخر (عن طريق منح معاملة مفضلة لمقدمي الخدمات المالية المحليين)، لكن يجب أن يمنح الأعضاء الآخرين الفرصة لإظهار أن التدابير الاحتياطية التي تم اللجوء إليها لها ما يبررها .

وهكذا نجد أن اتفاقية الخدمات المالية تهدف إلى إزالة القيود التي تمنع الأجانب من تقديم الخدمات المالية ، وأن تتم معاملتهم بنفس المعاملة التي يلقاها موردى الخدمات المحليين، كما نجد أنه لتنفيذ اتفاقية تحرير الخدمات المالية لابد من إجراء تعديلات أساسية على النظم والسياسات الاقتصادية بحيث يتم إلغاء القيود على تجارة الخدمات المالية ، ويسهل عملية دخول الأسواق لكافة الدول الموقعة على الاتفاقية .

(1) [www.wto.org/WTO/Secretariat/GATS Annexes and Ministerial Decisions](http://www.wto.org/WTO/Secretariat/GATS/Annexes%20and%20Ministerial%20Decisions)

المبحث الثاني البنوك الإسلامية

تعد البنوك الإسلامية من المؤسسات العاملة في مجال الأسواق المالية ، وتحاول أن تؤدي الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية ولكن من خلال التوجه الإسلامي الذي يحرم استخدام الفائدة ، وينظر إلى المال نظرة مختلفة عن وضعية الأموال في الاقتصاد الرأسمالي ، بالإضافة إلى أن للبنوك الإسلامية أهدافاً تريد عن أهداف البنوك التقليدية الرأسمالية ، حيث تتسع أهداف البنوك الإسلامية لتشمل مناحي لا تهتم بها البنوك التقليدية ، بل تعتبرها خارج نطاق عملها (مثل الاهتمام بالتنمية الاقتصادية للبلاد الإسلامية ، التكافل الاجتماعي ، توزيع الزكاة على مستحقيها ، تقديم القروض الحسنة) .

ونحاول في هذه الدراسة ان نبحث في الآثار التي تلحق بالبنوك الإسلامية من جراء تطبيق اتفاقية الخدمات المالية ، ولكن قبل ان ندرس هذه الآثار ، سنتعرض في إيجاز للمجال الذي تعمل فيه البنوك الإسلامية وهو الأسواق المالية ، ثم لماهية البنوك الإسلامية ، ومحددات عملها ، حتى تكون الصورة واضحة عن هذه البنوك قبل دراسة آثار اتفاقية الخدمات المالية (والتي تم عرضها في المبحث الأول) على البنوك الإسلامية (وهو ما نتعرض له في المبحث التالي) .

وسنتعرض لذلك من خلال ما يلي :

أولاً : الأسواق المالية . ثانياً : البنوك الإسلامية .

أولاً : الأسواق المالية

حيث أن الأسواق المالية هي المجال الذي تعمل من خلاله كافة البنوك بما فيها البنوك الإسلامية ، بل وتعد البنوك جزءاً من هذه الأسواق ، لذلك سنعرض في البداية لماهية هذه الأسواق ومكوناتها وخصائصها .

وظيفة ومكونات سوق المال

إن الوظيفة الرئيسية لأسواق المال هي نقل الأرصدة القابلة للإقراض من الوحدات التي لديها فائض من الدخل إلى وحدات الأنفاق ذات العجز ، ويحتاج هذا النقل للأرصدة لوجود آلية للتوسط بين المدخرين والمستثمرين وهي ما يطلق عليها المؤسسات المالية الوسيطة أو الوسطاء الماليين (Financial Intermediaries) .

ويتكون سوق المال من ثلاثة أسواق فرعية ، أول هذه الأسواق هو سوق النقد والذي تتداول فيه الأموال لأجل قصير من خلال البنك المركزي والبنوك التجارية ، وأبرز الأصول المالية في هذه السوق هي الأوراق التجارية وأذن الخزنة .

والمستوى الثاني هو سوق رأس المال وهو مجال التعامل في الأموال لأجل متوسطة وطويلة الأجل وتتكون هذه السوق من مجموعتين من المؤسسات المالية هما : المجموعة المصرفية وتضم : البنوك المتخصصة وبنوك الاستثمار ، والمجموعة غير المصرفية وتتكون من : شركات التأمين وشركات الاستثمار وشركات الأوراق المالية .

وثالث الأسواق المالية الفرعية هو سوق الأوراق المالية وهو مجال التعامل والتداول في الأوراق المالية سواء عند إصدارها لأول مرة (السوق الأولية) أو عند تداولها بعد ذلك (السوق الثانوية) .

ولقد استحدثت أشكال جديدة للأسواق المالية ، منها مثلا :

- الأسواق المستقبلية (Future Markets) ويقصد بها تلك الأسواق التي يتم تحديد سعر التعامل والتعاقد في الوقت الحاضر ، على ان يتم التسليم في المستقبل ، ويعود السبب في استحداث هذا الشكل إلى الرغبة في محاولة تقليل المخاطر الناجمة عن التغير في الأسعار وفي معدلات الفائدة .

ورغم هذا التقسيم لأسواق المال إلا انه يمكن القول بعدم الانفصال بين هذه الأسواق وذلك لاعتماد كل سوق على الآخر ولتداخل الأدوات التي يستخدمها كل سوق مع باقى الأسواق .

كما انه نتيجة لتطور أنظمة الحاسب الآلى واستخدامها في ربط الأسواق المالية العالمية ببعضها البعض ، فلقد أصبحت هذه الأسواق تكاد تكون سوقا واحدة ينتقل المتعاملين فيها من سوق لأخر سعيا وراء العائد الأكبر بأقل تكلفة نقدية وأقل مخاطرة ، لذلك فأن تعرض أحد هذه الأسواق لاضطرابات لا بد وان يؤدي لانتقال هذه الاضطرابات إلى باقى الأسواق (كما حدث في انهيار البورصات العالمية في سبتمبر ١٩٨٧ ، وكما حدث إبان الأزمة الآسيوية).

ولقد تعاضم دور الأسواق المالية نتيجة القيود والضوابط التي يضعها الجهاز المصرفى على القروض التي يمنحها للمستثمرين ، مما أدى إلى لجوء المستثمرين إلى أسواق الأوراق المالية لطرح اسهم شركاتهم بها

للحصول على التمويل اللازم لهم . ونتيجة لهذا فلقد اتجهت البنوك نحو توسيع نطاق عملياتها وزيادة سيولة أصولها عن طريق شراء أوراق مالية يسهل التعامل عليها في البورصات ويطلق على هذا الاتجاه (SECURITIZATION) .

كما شهدت أسواق المال الدولية منذ الثمانينات العديد من المتغيرات ، ومن أهم هذه المتغيرات :

١- ظهور أشكال جديدة للمعاملات في الأسواق المالية الدولية مثل : عمليات مقايضة العملة ، عقود التسليم المشروطة ، تعاقدات سعر الصرف الأجل ، السندات الصفرية . مما أدى إلى التوسع الكبير في حجم المعاملات في الأسواق المالية .

٢- التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، مما أدى إلى تحول أسواق المال نحو العالمية والتكامل فيما بينها .

ونتيجة لما سبق أصبحت قيمة الصفقات التي تعقد من خلال الأسواق المالية أكبر من حجم التجارة الدولية ، فطبقاً لتقرير البرلمان الأوربي تتجاوز الصفقات المالية قيمة رقم الأعمال في التجارة الدولية بأكثر من ٢٥ مرة ، حيث تقدر المدفوعات الدولارية التي تتم تسويتها من خلال نظام المقاصة المجهز في الكمبيوتر لدى بنوك نيويورك بحوالى ٣٠٠ ألف مليون دولار يومياً ، بينما رقم المبيعات في التجارة الدولية لا يتجاوز ١٥ ألف مليون دولار يومياً .

الأسواق المالية العربية والإسلامية

هناك عوامل ذاتية ومحلية ، وعوامل خارجية تؤثر على الأسواق المالية العربية والإسلامية ، فالعوامل الذاتية تتحدد بخصائص هذه الأسواق ومدى قدرتها على استقطاب رؤوس الأموال المحلية ومدى قدرتها التنافسية أمام المؤسسات المالية الأجنبية سواء في الخارج أو بالنسبة لفروعها المحلية، أما العوامل الخارجية فتتحدد بخصائص الأسواق المالية الأوروبية والأمريكية والتي تجعلها جاذبة لرؤوس الأموال العربية والإسلامية .

ثانيا : المصارف الإسلامية

تزايد إنشاء البنوك الإسلامية في البداية مع فوائض الحساب الجاري في البلدان الإسلامية المنتجة للنفط ، ولكن استمرار نموها على الرغم من تآكل عائدات النفط يعكس تأثير عوامل أخرى مثل الرغبة إنشاء نظم اجتماعية وسياسية واقتصادية تقوم على أساس المبادئ الإسلامية ، ويوصف النظام المالي الإسلامي بأنه " النظام الخالي من الفائدة المصرفية " ولكن تسانده مبادئ أخرى من العقيدة الإسلامية ، التي تؤيد تقاسم المخاطر ، وحقوق الأفراد وواجباتهم ، وحقوق الملكية ، وحرمة العقود ، وأنه يشمل كافة أنواع الوساطة المالية .

وبالتالي فإن الأساس الذي تعمل من خلاله البنوك الإسلامية يتجاوز تفاعل عوامل الإنتاج والسلوك الاقتصادي ، ففي حين أن البنوك التقليدية تركز على النواحي الاقتصادية والمالية للمعاملات ، فإن البنوك الإسلامية تؤكد على الأبعاد الأخلاقية والاجتماعية والدينية بشأن أخلاقيات العمل وتوزيع الثروة والعدالة الاجتماعية والاقتصادية.

المحددات الشرعية لعمل البنوك الإسلامية وأهم أهدافها

إن الشريعة هي الإطار الأساسى للنظام المالى الإسلامى ، وهى تحكم الجوانب الاجتماعية والسياسية والثقافية للمجتمعات الإسلامية ، ويمكن تلخيص المبادئ الأساسية التى تحكم عمل النظام المالى الإسلامى فى الآتى:

— حظر الفائدة : أى حظر الربا ويقصد به أى سعر محدد وثابت ومقرر مسبقا ، ويكون مرتبط باستحقاق الدين وبقيمة المبلغ الأساسى .

— تقاسم المخاطر : نظرا لأن الفائدة محظورة فإن موردى الأموال يصبحون مستثمرين بدلا من ان يكونوا دائنين ومورد رأس المال ومنظم المشروع يتقاسمان مخاطر الأعمال التجارية مقابل تقاسم الأرباح .

— النقود كرأس مال " محتمل " : أى تعامل النقود كرأس مال محتمل، أى تصبح النقود مصدراً حقيقياً عندما تتضمن إلى موارد أخرى للقيام بنشاط إنتاجى .

— حرمة العقد : الإسلام يدعم الالتزامات التعاقدية والإفصاح عن المعلومات.

— الأنشطة التى تقبلها الشريعة : وهى تلك الأنشطة التجارية التى لا تخرج عن إطار الشريعة

ماهية المصارف الإسلامية :

هى مؤسسات مالية مصرفية تتعامل فى إطار الشريعة الإسلامية لتحقيق أهداف اقتصادية واجتماعية محددة ، فما تهدف إليه هو تعبئة الموارد الإسلامية المتاحة وتوجيهها إلى الاستثمارات التى تخدم أهداف التنمية

والاجتماعية إضافة إلى التسيام بالأعمال المصرفية بمقتضى الشريعة الإسلامية .

وتجدر الإشارة إلى أن تحريم التعامل بالفائدة يعتبر حجر الزاوية بالنسبة لهذه المصارف، فهناك إجماع بين علماء المسلمين على تحريم الفائدة.

كما أن البنوك الإسلامية لا تقدم قروضا نقدية أى لا تتاجر فى الاستثمار مثل البنوك التقليدية ، وإنما تقوم بتوظيف الأموال فى أشكال مختلفة من الاستثمار ، وتحمل نتيجة هذا الاستثمار وفق قاعدة الغنم بالغرم، وهى فى توظيفها لأموالها بهذه الطريقة ، تختلف عن طريقة توظيف البنوك التقليدية ، فالبنك التقليدى يقدم قرضا بسعر فائدة محدد ولأجل معين ، وعلى المقترض الوفاء باتفاقه وإلا تعرض لخسارة ما قدمه ضمنا للقرض أو أن يقاضيه البنك ، وهكذا نجد أن المعاملات المالية بين البنوك الإسلامية وبين الأطراف الأخرى تقوم أساسا على مبدأ (تحمل المخاطر والمشاركة فى النتائج) وليس على أساس علاقة (دائنية ومديونية) .

قنوات المعاملات المصرفية الإسلامية :

تمارس الأعمال المصرفية الإسلامية حاليا من خلال قناتين : البنوك الإسلامية "المتخصصة " و"النوافذ الإسلامية" ، والبنوك الإسلامية المتخصصة هى بنوك تجارية واستثمارية يقوم هيكلها كلية على أساس المبادئ الإسلامية وتتعامل فقط بالأدوات الإسلامية، أما النوافذ الإسلامية فأنها مرافق توافرها البنوك التقليدية لتقديم الخدمات للمسلمين الذين يرغبون

فى التعامل مع الأنشطة المصرفية الإسلامية ، وتوفر كل من البنوك الغربية والبنوك الموجودة فى البلدان الإسلامية نوافذ للمعاملات الإسلامية .

الخدمات المصرفية العربية والإسلامية :

يمكن القول أن النظام المصرفى العربى والإسلامى عموما فى أغلبه مازال يقصر نشاطه على ما يسمى الصرافة التجارية (Commercial Banking) والذى تتركز على التعامل بالقروض قصيرة الأجل وتمويل قطاع التجارة ومقاولات الإنشاءات وعمليات الصرف الأجنبى ، ولم يتحول إلى ما يسمى بالصرافة الشاملة (Universal Banking) والذى يشمل بالإضافة إلى الصرافة التجارية المساهمة فى الشركات الاستثمارية وأعمال السمسرة وأعمال التأمين .

ونتيجة لتزايد الودائع النقدية ، فلقد تحولت البنوك العربية إلى استثمار إيداعاتها فى البنوك الأجنبية ومنها الأوروبية ، كما نشأت بعض البنوك المشتركة (العربية والإسلامية - الأوروبية) وتعمل خارج الدول العربية والإسلامية ومن أنشطتها الأساسية إدارة محافظ مالية تعتمد على الأوراق المتداولة فى الأسواق المالية الأوروبية .

الخدمات التى تقدمها البنوك الإسلامية :

تشمل الخدمات التى تقدمها البنوك الإسلامية ثلاثة مجالات :

أولاً : الخدمات المصرفية .

ثانياً : النشاط الاستثمارى .

ثالثاً : الخدمات الاجتماعية .

أولاً : الخدمات المصرفية

وتشمل قبول الودائع بأنواعها ، تحصيل الشيكات ، وبيع وشراء العملات، عمليات الأوراق المالية ، التحويلات النقدية ، ولا تختلف البنوك الإسلامية فى كيفية تقديم هذه الخدمات عن البنوك التقليدية .
ولكن هناك بعض الخدمات المصرفية التى لا تستطيع البنوك الإسلامية تقديمها بنفس طريقة تقديمها فى البنوك الرأسمالية ، ومن هذه الخدمات :

* خصم الكمبيالات :

يمكن للمصرف الإسلامى أن يقوم بتحصيل الكمبيالات ومستندات الديون التى يضعها الدائنون لدى المصرف ويفوضونه فى تحصيلها ، وله أن يأخذ أجراً أو عمولة مقابل هذه الخدمة ، لكنه لا يستطيع القيام بعملية خصم الكمبيالات كأن يدفع قيمة الدين مخصوماً منه سعر الفائدة عن مدة الانتظار كما تفعل البنوك الرأسمالية ، ولكن يمكن أن يقوم بدفع قيمة الكمبيالة المحررة عند تقديم الكمبيالة دون خصم مبلغ مقابل الانتظار ، وإن كان ذلك يثير قضية مدى النفع الذى يعود عليه من ذلك .

فى حالة قيام البنك الإسلامى بدفع قيمة الكمبيالة دون خصم ، فأن ذلك يدفع الكثيرين إلى القيام بعملية البيع الآجل ثم تقديم الكمبيالات إلى البنك ليحصلوا منه على قيمتها دون خصم ، وفى هذه الحالة لن تكفى أموال البنك لمواجهة هذه الطلبات ولن يستفيد البنك شيئاً ، وفى هذا تصرف غير سليم فى أموال المودعين .

لذلك لا يستطيع البنك دفع قيمة الكمبيالة بالكامل ولا يستطيع ان يقوم بعملية خصم على قيمتها لأن فى ذلك تعامل بالفائدة .

* الاعتمادات المستندية :

وهى عبارة عن تعهد من بنك ما بأن يدفع للمصدر قيمة البضائع المشحونة مقابل تقديم المستندات التى تثبت أن الشحن قد تم وبعد التأكد من مطابقة هذه المستندات لشروط الاعتماد.

ويحوز للمصرف الإسلامى القيام بهذه العملية مقابل الحصول على عمولة أو اجر مقابل أتعابه ، ويختلف مقدار العمولة باختلاف شروط الاعتماد .

لكن المشكلة تثار عندما يكون جزءا من الاعتماد غير مغطى أو فى حالة طلب تمديد الاعتماد من قبل العميل ، فالبنوك التجارية الرأسمالية عادة ما تحصل على فائدة مقابل هذه الحالات ، ويمكن للمصرف الإسلامى حل مثل هذه المشاكل اما باعتبار الجزء غير المغطى قرض حسن ويمكن تبرير ذلك إذا كان طالب فتح الاعتماد من المتعاملين الدائمين ، فالمصرف يستفيد من استثمار ودائعه الجارية ولن يضره كثيرا تغطية جزء من الاعتماد لفترة قصيرة ، كما يمكن للبنك تمويل الجزء غير المغطى بالدخول مع العميل (المستورد) مشاركة على حسب النسبة التى يتفق عليها ، كما يمكن تمويل السلع المستوردة كاملة أو مجزأة عن طريق ما يعرف بأسلوب "المراوحة" .

* خطابات الضمان :

عادة ما يطلب المقاولين الذين رست عليهم أعمال حكومية تقديم خطابات ضمان بنكية تمثل نسبة معينة من قيمة المشروع ، ويلجأ المقاولون إلى البنوك لإمدادهم بجزء من عملية التمويل للمشاريع التى ترسى عليهم

مقابل تنازل الماقل للبنك عن المستخلصات التي يحصل عليها من الجهات الحكومية ، وتقوم البنوك بتحصيل هذه المستخلصات وتمويل نفقات الماقل حتى نهاية المشروع ، وتتقاضى البنوك فوائد مقابل هذا التمويل .

أما المصارف الإسلامية فيمكن أن تقدم خطابات الضمان لطالبيها مقابل أجر أو عمولة ، إذا كان للعمل حساب جارى يغطى قيمة خطاب الضمان ، فإذا لم يكن فيمكن أن يمول المشروع أو جزء منه مقابل المشاركة فى الغرم ، وربما تحمل الغرم كله والمشاركة فى الربح (المضاربة) أو أى أسلوب آخر لا يخل بأحكام الشريعة .

ثانيا : النشاط الاستثمارى

تقوم المصارف الإسلامية بتمويل النشاطات الاستثمارية (عقارية، زراعية ، صناعية ، حرفية) والتجارية بأكثر من أسلوب فقد يقوم المصرف بالعملية بنفسه واثمرة كما فى حالة الاستثمار العقارى ، كشرء الأراضى وبناء الشقق والمنازل وبيعها ، أو كما فى حالة الدخول فى التجارة الخارجية عن طريق الاستيراد والتصدير ، أو من خلال إنشاء بعض الشركات والمؤسسات الإسلامية الأخرى كشركات التامين وغيرها.

كما يمكن للمصارف ان تقوم بعملية التمويل عن طريق المشاركة وهذه تشمل مختلف الحالات التى يدخل فيها المصرف شريك ممول فى مشروع ما وذى دخل متوقع ، ويختلف مقدار التمويل وشروط المشاركة من مشروع لآخر.

أيضا يمكن للمصرف تقديم التمويل عن طريق المضاربة ليقوم طرف آخر بالعمل في النشاط على أساس المشاركة في الربح والخسارة .
أما بالنسبة للتجارة ، فيلاحظ انه من أكثر أساليب التمويل شيوعا هو التمويل عن طريق المرابحة (بيع المرابحة للأمر بالشراء) وبيع الآجل .

ثالثا : الخدمات الاجتماعية

تتميز البنوك الإسلامية عن البنوك التقليدية الرأسمالية في هذا المجال ، حيث تعتبر البنوك الإسلامية أن لها دورا تجاه المجتمع وتسعى لتحقيقه ، بينما البنوك التقليدية هدفها الوحيد هو الربح المادى .

من أمثلة الخدمات الاجتماعية التى تقوم بها البنوك الإسلامية : تجميع الزكاة وتوزيعها على مستحقيها ، تقديم القروض الحسنة للمحتاجين من أبناء المسلمين^(١)، وتوفير بعض السلع الضرورية دون الحصول على ربح يذكر منها .

العوائق والصعوبات التى تواجه البنوك الإسلامية :

١ - الاحتياطات :

تقوم المصارف الإسلامية بالاحتفاظ بجزء من أرباحها لتكوين احتياطات لديها تستطيع بواسطته مواجهه أى خسائر محتملة الحدوث، وذلك لعدم وجود كيان مماثل للبنك المركزى بالنسبة للبنوك الرأسمالية ، يمكنه أن يقدم السيولة النقدية للبنك الإسلامى عند الحاجة إليها .

(١) مثلا لذلك ما قام به بنك دى الإسلامى من إنشاء صندوق للقرض الحسن مهمته تقديم المساعدات لمن ألت بهم ظروف طارئة او بحاجة إلى الدعم المؤقت .

٢- العائد أو الربح

يمثل الربح أهمية كبيرة بالنسبة إلى المودعين بهدف الاستثمار ، وقد تختلف طريقة تحديد الأرباح العائدة من الأعمال المصرفية والاستثمارية ، فيقصرها البعض على الأرباح العائدة من الأعمال الاستثمارية وتكون أرباح الخدمات المصرفية من نصيب المساهمين فقط .

٣- السيولة :

من المعروف انه توجد علاقة عكسية بين السيولة والربحية ، فإذا رغب البنك في الاحتفاظ بنسبة كبيرة من الأموال في صورة سائلة لمواجهة طلبات المتعاملين لسحب بعض أموالهم ، فإنه يكون بذلك قد أضاع على نفسه فرصة للربح .

ولقد كانت البنوك الإسلامية تفتقر إلى أدوات تعزز السيولة ، مما أدى إلى استبعاد فئة كبيرة من المستثمرين المحتملين ، ولكنها بدأت في استخدام العديد من أدوات السيولة ، فالصناديق الإسلامية التي تحوز حالياً سوقاً يبلغ حجمه مليار دولار تمثل التطبيق الأولي لنظام الأوراق المالية ، وتوجد ثلاثة أنواع من الصناديق الإسلامية وهي : صناديق الأسهم والتي تحوز أكبر حصة في سوق الأموال الإسلامية وخاصة مع تزايد حالات الخصخصة في البلدان الإسلامية مثل مصر والأردن ، وصناديق السلع وهي تستثمر أموالها في المعادن الأساسية ، وصناديق التأجير وهي تعمل في مجال التأجير للمعدات المختلفة ، وتصدر شهادات قابلة للتأجير فيها وتعززها عقود الإيجار .

٤- الأدوات المالية والمعايير المحاسبية^(١):

إن سرعة التجديد للأدوات المالية التقليدية بطيئة وهي تتعامل مع الديون المستحقة الأداء في الأجلين القصير والمتوسط ، ولكنها لم تتوصل إلى أدوات ضرورية للتعامل مع الديون المستحقة في الأجل الطويل ، وبالتالي فهناك حاجة تدعو إلى أدوات لإدارة المخاطر لتجنب العملاء مخاطر الانقلاب الشديد في أسعار العملات أو في أسواق السلع ، وتوفير بدائل سليمة لتمويل الديون العامة.

ومن ناحية أخرى فإن الإجراءات المحاسبية التقليدية - الغربية - ليست كافية بسبب الطبيعة المختلفة للتعامل مع الأدوات المالية ، وبالتالي فإن وجود مثل تلك المعايير الموحدة والمحددة تدفع إلى الإفصاح عن المعلومات وزيادة دعم ثقة المستثمر للتعامل مع هذه البنوك وزيادة سرعة اندماج البنوك الإسلامية في الأسواق الدولية .

٥- معوقات تنظيمية :

١- عدم انسجام الأنشطة المصرفية وغيرها من الأنظمة المعمول بها في غالبية الدول الإسلامية مع أهداف تلك المصارف وسياساتها .
٢- هيمنة البنوك التقليدية على السوق المحلية والدولية وتقبل الأفراد للتعامل معها بالفائدة .

٣- مشاكل ناتجة عن قلة الكوادر المتخصصة .

(١) زامر إقبال : " النظم المالية الإسلامية " مجلة التمويل والتنمية ، صندوق النقد الدولي ، يونيو ،

٤- بعض المعاملات التي نجأت إليها المصارف الإسلامية لا تحظى بقبول بقطاع كبير من المسلمين مثل بيع المرابحة وبيع الأجل .

٥- عدم السماح للمصارف الإسلامية بأن تساهم في رؤوس أموال الشركات إلا بقيمة رأس مال المصرف الإسلامي المدفوع واحتياطياته .

٦- الحاجة إلى أدوات لإدارة المخاطر ومعالجة التقلب الشديد في أسعار العملات .

٧- يوجد لكل بنك إسلامي جهازا للرقابة الشرعية على أعمال البنك للتأكد من صحة هذه المعاملات دينيا ، ولكن يلاحظ أنه لاختلاف الاجتهادات فقد يرفض المسئولين عن الرقابة الشرعية بعض الأدوات المصرفية ، بينما يقبلها آخرون .

ويتوقف تعزيز وتطوير البنوك الإسلامية إلى حد كبير على استحداث أدوات لزيادة السيولة ، وإنشاء أسواق ثانوية ونقدية فيما بين البنوك ، وإدارة الأصول / الديون والمخاطر ، وإدخال الأدوات المالية التي تعمل على توفير بدائل على مستوى التمويل الصغير والذي يشجع من مبادرات إقامة المشروعات وتقاسم المخاطر والذي يمكن تمديده ليشمل الفقراء ويكون أداة فعالة للتنمية الاقتصادية .

البنوك الإسلامية على المستوى الدولي :

لا تقتصر البنوك الإسلامية على التواجد في الدول الإسلامية فقط ، بل تنتشر في الدول التي توجد بها جاليات إسلامية كبيرة ، وحاليا بدأت بعض البنوك الدولية في تخصيص فروع للتعاملات الإسلامية كما فعل سيتي بنك بافتتاح أول فرع إسلامي له في البحرين عام ١٩٩٦ .

وتشير بعض التقديرات إلى أن أكثر من ١٠٠ مؤسسة مالية في أكثر من ٤٥ بلدا تمارس شكلا من أشكال التمويل الإسلامي ، وقد تنامت الصناعة بمعدل يزيد عن ١٥ ٪ سنويا خلال الفترة ١٩٩٠ - ١٩٩٥ ، ويقدر أن رقم الأعمال السنوى عام ١٩٩٩ حوالى ١٠٠ مليار دولار مقارنة بخمسة مليارات دولار فقط فى عام ١٩٨٥^(١).

وتقدر عدد المصارف والمؤسسات المالية الموجودة حالياً بنحو ١٩٠ مصرفاً ومؤسسة تمتلك نحو ١٥٠ إلى ٢٠٠ مليار دور من الودائع ، إلا أن هذه الفوائض تتركز بصورة خاصة لدى المصارف الإسلامية في دول الخليج، وتلك المتواجدة في المراكز العالمية، حيث تمتلك البنوك الإسلامية أكثر من نصف هذه الودائع^(٢).

وإذا ما استثنينا الودائع الحكومية أو تلك المودعة لدى بنوك مملوكة من الحكومات الإسلامية، مثل باكستان وإيران ، فإن تلك الحصة سوف ترتفع لتمثل الجزء الرئيسي من الودائع السائلة والحرّة. وبالتالي فإن صافي مراكز البنوك الإسلامية في المنطقة - شأنها في ذلك شأن البنوك التجارية أيضاً - هي دائن لمراكز المال الأخرى ، بعكس صافي مراكز البنوك الإسلامية في آسيا مثلاً.

(١) المرجع السابق ، ص ٣٨ .

(٢) تقارير ومقالات / د.حسن العالى : " السوق الإسلامى هل يرى النور قريباً ؟ " ، ١٩ ذو القعدة

أهم التطورات الحديثة بالنسبة للمصارف الإسلامية^(١) :

١- عمليات الاندماج :

يقوم العديد من المؤسسات المالية الإسلامية بعملية إعادة هيكلة واندماج لمواجهة تحديات العولمة في شكل مؤسسات كبيرة وفعالة ، ومن عمليات الاندماج التي تمت ما يلي :

أ- عملية اندماج بين مصرف فيصل الإسلامي بالبحرين، والشركة الإسلامية للاستثمار الخليجي، وكليهما يتبع دار المال الإسلامي المملوكة لرجل الأعمال السعودي الأمير محمد الفيصل، حيث كونت المؤسسات مصرف البحرين الشامل .

ب- تأسيس شركة البركة القابضة التابعة لمجموعة دله البركة برأسمال مدفوع قدره ٥٦٠ مليون دولار، وستقوم الشركة الجديدة بإدارة حوالي ٢٥ مصرفاً تابعاً لمجموعة البركة.

ج- تمت زيادة رأسمال بنك دبي الإسلامي ، حيث بلغ رأسماله أكثر من ٢٧٠ مليون دولار، وذلك بعد أن تعرض لهزة مالية عنيفة في أواخر التسعينيات بسبب مشكلة مخالفات مالية ، الأمر الذي دفع السلطات النقدية في الإمارات لإعادة ترتيب أوضاع المصرف الإدارية والقانونية ، وإعادة رسملة المصرف.

د - مصرف أبو ظبي الإسلامي، الذي يعتبر أحدث المؤسسات المصرفية الإسلامية تأسيساً، وصل رأسماله إلى حوالي مليار درهم إماراتي.

(١) تقارير ومقالات/د.محمد شريف بشر : "آفاق التطور في المصارف الإسلامية " ٢٤ ذو الحجة

٢- التوسع في إنشاء صناديق الاستثمار :

تتجه معظم المصارف الإسلامية إلى إنشاء المحافظ الاستثمارية المحلية، وصناديق الاستثمار في الأسهم العالمية ، الأمر الذي يؤدي إلى توظيف السيولة الكبيرة لدى هذه المصارف، وتوسع قاعدة السوق، وازدياد الخدمات المالية والاستثمارية ، ومن أمثلة ذلك ما قام به مصرف أبوظبي الإسلامي حيث طرح لأول مرة في منطقة الخليج صندوق إسلامي لتوزيع الأصول وسمي بصندوق هلال

٣- التحول إلى المصارف الإسلامية:

يتجه العديد من المصارف التقليدية إلى التحول إلى مصارف إسلامية ، حيث بدأ مصرف الجزيرة السعودي إجراءات التحول إلى مصرف إسلامي بعد نجاح عملياته الاستثمارية الإسلامية، وتلبية لرغبة عملائه في إتمام المعاملات بما يتفق وأحكام الشريعة الإسلامية ، كما أعلن بنك الشارقة الوطني رغبته الأكيدة في التحول إلى مصرف إسلامي.

هناك مصارف عالمية عريقة تقدم خدمات مصرفية إسلامية مثل، مجموعة هونغ كونغ شنغهاي المصرفية (H.S.B.C.) وشيس مانهاتن ، سيتي بنك ، وكذلك مصارف إقليمية ومحلية مثل، البنك الأهلي التجاري السعودي، والبنك السعودي الهولندي، ومبي بنك الماليزي

٤- تطور أداء هيئات الرقابة الشرعية:

تقوم ماليزيا وباكستان بدور بارز في هذا الصدد، فالأولى كونت وحدة للرقابة الشرعية تابعة للبنك المركزي، إضافة إلى المبادرة إلى إصدار

منتجات مصرفية إسلامية بالتعاون مع عدد من الدول الإسلامية على المستوى العالمي، والمعاملة في تروتيات السوق المالية الإسلامية وصكوك السندات الإسلامية، أما باكستان فإنك المركزي يواصل مشروع الأسلمة، كما أعلنت الحكومة الباكستانية عن قرار يقضى بتعميم التحول الكامل نحو النظام المصرفي الإسلامي، وإلزام جميع مؤسسات التمويل المحلية والشركات المالية بالامتثال عن المعاملات الربوية، وحددت المحكمة الدستورية العليا في باكستان مهلة أربعة أشهر لترقب ولتكيف جميع المصارف والمؤسسات، المالية أوضاعها للتعامل بالدينار الإسلامية، حيث يبدأ تطبيق القرار ابتداء من أول يوليو ٢٠٠١م.

أهم المؤشرات المالية لبعض من البنوك الإسلامية^(١)

ويوضح الجدول التالي (رقم ١) أهم المؤشرات المالية لبعض البنوك الإسلامية، حيث من الملاحظ وفقاً لبيانات الجدول وجود العديد من الفجوات الإحصائية، بالإضافة إلى عدم وجود بيانات مجمعة عن المؤشرات المالية للبنوك الإسلامية ولو على المستوى الإقليمي، وذلك راجع إلى ندرة البيانات المتوافرة عن الأوضاع المالية لهذه البنوك، واختلاف المعايير المحاسبية لتحديد معايير الملاءة المالية، وتحديد العناصر الأساسية لها، ولكن البيانات المتوافرة تبين أن انتشار البنوك الإسلامية أصبح أكثر اتساعاً وتميزاً فهناك بالإضافة إلى البنوك الإسلامية في الدول العربية والإسلامية، بنوكاً إسلامية في سويسرا وكذلك بنوك إسلامية في أمريكا وبريطانيا وغالبية الدول التي بها جاليات إسلامية كبيرة، ومن الملاحظ ارتفاع قيم الاستثمارات

(1) www.Islamic-banking.com/financial-reports.

فى بعض البنوك وصناديق المال مثل ABC المصرف الإسلامى فتبلغ ١٨٠ مليون دولار فى عام ١٩٩٩ وأيضاً شركة الراجحى للاستثمار والتمويل إذ تمثل الاستثمارات نسبة مرتفعة من أصول الشركة تصل إلى ٧٠ ٪ من مجموع الأصول ، وهذا يتفق مع ما تهدف إليه البنوك الإسلامية أساساً من تمويل التنمية الاقتصادية والقيام بالنشاطات الاستثمارية.

وعلى الجانب الآخر من الملاحظ انخفاض نفقات التشغيل فى معظم البنوك الإسلامية الموجودة ، على سبيل المثال بلغت النفقات فى البنك الإسلامى اليمنى فى عام ١٩٩٨ مليون ٠,٤٧٨ مقابل ٠,٦٢٠ مليون ١٩٩٧ وذلك بسبب تقليل الفاقد والهدر الاقتصادى ، والاستغلال الأمثل لموارد البنك، ومن الملاحظ أيضاً ان إجمالى الودائع تمثل نسبة كبيرة من إجمالى الأصول فهى تتراوح ما بين ٤٥ - ٨٠ ٪ ، وكذلك نجد أن نشاط البنك يرتبط فى الأساس بالمتغيرات الحادثة فى الاقتصاد ويؤثر على أدائه ، مثل بيست السبركة التركى فارتفاع معدلات التضخم الاقتصادية قد أدت إلى تأكل ١٠ ٪ من إجمالى الودائع ، وأيضاً انخفاض أصول المؤسسة العربية المصرفية إلى ٢٤,٣٥٨ مليون دولار فى عام ١٩٩٩ مقابل ٢٦,٠٦٤ مليون دولار فى عام ١٩٩٨ وذلك بسبب انخفاض قيمة اليورو أمام الدولار مما أدى إلى انخفاض نسبة الاحتياطى الموجودة للمؤسسة فى أسبانيا ، ومن الملاحظ أن اغلب هذه البنوك قد حققت أرباح مرضية لبعضها ، ولكن مازال أمام هذه البنوك الفرصة لكى تطور من نفسها بصورة أفضل .

جدول رقم ۱

المحور	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038	2039	2040	2041	2042	2043	2044	2045	2046	2047	2048	2049	2050	2051	2052	2053	2054	2055	2056	2057	2058	2059	2060	2061	2062	2063	2064	2065	2066	2067	2068	2069	2070	2071	2072	2073	2074	2075	2076	2077	2078	2079	2080	2081	2082	2083	2084	2085	2086	2087	2088	2089	2090	2091	2092	2093	2094	2095	2096	2097	2098	2099	2100	2101	2102	2103	2104	2105	2106	2107	2108	2109	2110	2111	2112	2113	2114	2115	2116	2117	2118	2119	2120	2121	2122	2123	2124	2125	2126	2127	2128	2129	2130	2131	2132	2133	2134	2135	2136	2137	2138	2139	2140	2141	2142	2143	2144	2145	2146	2147	2148	2149	2150	2151	2152	2153	2154	2155	2156	2157	2158	2159	2160	2161	2162	2163	2164	2165	2166	2167	2168	2169	2170	2171	2172	2173	2174	2175	2176	2177	2178	2179	2180	2181	2182	2183	2184	2185	2186	2187	2188	2189	2190	2191	2192	2193	2194	2195	2196	2197	2198	2199	2200	2201	2202	2203	2204	2205	2206	2207	2208	2209	2210	2211	2212	2213	2214	2215	2216	2217	2218	2219	2220	2221	2222	2223	2224	2225	2226	2227	2228	2229	2230	2231	2232	2233	2234	2235	2236	2237	2238	2239	2240	2241	2242	2243	2244	2245	2246	2247	2248	2249	2250	2251	2252	2253	2254	2255	2256	2257	2258	2259	2260	2261	2262	2263	2264	2265	2266	2267	2268	2269	2270	2271	2272	2273	2274	2275	2276	2277	2278	2279	2280	2281	2282	2283	2284	2285	2286	2287	2288	2289	2290	2291	2292	2293	2294	2295	2296	2297	2298	2299	2300	2301	2302	2303	2304	2305	2306	2307	2308	2309	2310	2311	2312	2313	2314	2315	2316	2317	2318	2319	2320	2321	2322	2323	2324	2325	2326	2327	2328	2329	2330	2331	2332	2333	2334	2335	2336	2337	2338	2339	2340	2341	2342	2343	2344	2345	2346	2347	2348	2349	2350	2351	2352	2353	2354	2355	2356	2357	2358	2359	2360	2361	2362	2363	2364	2365	2366	2367	2368	2369	2370	2371	2372	2373	2374	2375	2376	2377	2378	2379	2380	2381	2382	2383	2384	2385	2386	2387	2388	2389	2390	2391	2392	2393	2394	2395	2396	2397	2398	2399	2400	2401	2402	2403	2404	2405	2406	2407	2408	2409	2410	2411	2412	2413	2414	2415	2416	2417	2418	2419	2420	2421	2422	2423	2424	2425	2426	2427	2428	2429	2430	2431	2432	2433	2434	2435	2436	2437	2438	2439	2440	2441	2442	2443	2444	2445	2446	2447	2448	2449	2450	2451	2452	2453	2454	2455	2456	2457	2458	2459	2460	2461	2462	2463	2464	2465	2466	2467	2468	2469	2470	2471	2472	2473	2474	2475	2476	2477	2478	2479	2480	2481	2482	2483	2484	2485	2486	2487	2488	2489	2490	2491	2492	2493	2494	2495	2496	2497	2498	2499	2500	2501	2502	2503	2504	2505	2506	2507	2508	2509	2510	2511	2512	2513	2514	2515	2516	2517	2518	2519	2520	2521	2522	2523	2524	2525	2526	2527	2528	2529	2530	2531	2532	2533	2534	2535	2536	2537	2538	2539	2540	2541	2542	2543	2544	2545	2546	2547	2548	2549	2550	2551	2552	2553	2554	2555	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565	2566	2567	2568	2569	2570	2571	2572	2573	2574	2575	2576	2577	2578	2579	2580	2581	2582	2583	2584	2585	2586	2587	2588	2589	2590	2591	2592	2593	2594	2595	2596	2597	2598	2599	2600	2601	2602	2603	2604	2605	2606	2607	2608	2609	2610	2611	2612	2613	2614	2615	2616	2617	2618	2619	2620	2621	2622	2623	2624	2625	2626	2627	2628	2629	2630	2631	2632	2633	2634	2635	2636	2637	2638	2639	2640	2641	2642	2643	2644	2645	2646	2647	2648	2649	2650	2651	2652	2653	2654	2655	2656	2657	2658	2659	2660	2661	2662	2663	2664	2665	2666	2667	2668	2669	2670	2671	2672	2673	2674	2675	2676	2677	2678	2679	2680	2681	2682	2683	2684	2685	2686	2687	2688	2689	2690	2691	2692	2693	2694	2695	2696	2697	2698	2699	2700	2701	2702	2703	2704	2705	2706	2707	2708	2709	2710	2711	2712	2713	2714	2715	2716	2717	2718	2719	2720	2721	2722	2723	2724	2725	2726	2727	2728	2729	2730	2731	2732	2733	2734	2735	2736	2737	2738	2739	2740	2741	2742	2743	2744	2745	2746	2747	2748	2749	2750	2751	2752	2753	2754	2755	2756	2757	2758	2759	2760	2761	2762	2763	2764	2765	2766	2767	2768	2769	2770	2771	2772	2773	2774	2775	2776	2777	2778	2779	2780	2781	2782	2783	2784	2785	2786	2787	2788	2789	2790	2791	2792	2793	2794	2795	2796	2797	2798	2799	2800	2801	2802	2803	2804	2805	2806	2807	2808	2809	2810	2811	2812	2813	2814	2815	2816	2817	2818	2819	2820	2821	2822	2823	2824	2825	2826	2827	2828	2829	2830	2831	2832	2833	2834	2835	2836	2837	2838	2839	2840	2841	2842	2843	2844	2845	2846	2847	2848	2849	2850	2851	2852	2853	2854	2855	2856	2857	2858	2859	2860	2861	2862	2863	2864	2865	2866	2867	2868	2869	2870	2871	2872	2873	2874	2875	2876	2877	2878	2879	2880	2881	2882	2883	2884	2885	2886	2887	2888	2889	2890	2891	2892	2893	2894	2895	2896	2897	2898	2899	2900	2901	2902	2903	2904	2905	2906	2907	2908	2909	2910	2911	2912	2913	2914	2915	2916	2917	2918	2919	2920	2921	2922	2923	2924	2925	2926	2927	2928	2929	2930	2931	2932	2933	2934	2935	2936	2937	2938	2939	2940	2941	2942	2943	2944	2945	2946	2947	2948	2949	2950	2951	2952	2953	2954	2955	2956	2957	2958	2959	2960	2961	2962	2963	2964	2965	2966	2967	2968	2969	2970	2971	2972	2973	2974	2975	2976	2977	2978	2979	2980	2981	2982	2983	2984	2985	2986	2987	2988	2989	2990	2991	2992	2993	2994	2995	2996	2997	2998	2999	3000
المحور	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038	2039	2040	2041	2042	2043	2044	2045	2046	2047	2048	2049	2050	2051	2052	2053	2054	2055	2056	2057	2058	2059	2060	2061	2062	2063	2064	2065	2066	2067	2068	2069	2070	2071	2072	2073	2074	2075	2076	2077	2078	2079	2080	2081	2082	2083	2084	2085	2086	2087	2088	2089	2090	2091	2092	2093	2094	2095	2096	2097	2098	2099	2100	2101	2102	2103	2104	2105	2106	2107	2108	2109	2110	2111	2112	2113	2114	2115	2116	2117	2118	2119	2120	2121	2122	2123	2124	2125	2126	2127	2128	2129	2130	2131	2132	2133	2134	2135	2136	2137	2138	2139	2140	2141	2142	2143	2144	2145	2146	2147	2148	2149	2150	2151	2152	2153	2154	2155	2156	2157	2158	2159	2160	2161	2162	2163	2164	2165	2166	2167	2168	2169	2170	2171	2172	2173	2174	2175	2176	2177	2178	2179	2180	2181	2182	2183	2184	2185	2186	2187	2188	2189	2190	2191	2192	2193	2194	2195	2196	2197	2198	2199	2200	2201	2202	2203	2204	2205	2206	2207	2208	2209	2210	2211	2212	2213	2214	2215	2216	2217	2218	2219	2220	2221	2222	2223	2224	2225	2226	2227	2228	2229	2230	2231	2232	2233	2234	2235	2236	2237	2238	2239	2240	2241	2242	2243	2244	2245	2246	2247	2248	2249	2250	2251	2252	2253	2254	2255	2256	2257	2258	2259	2260	2261	2262	2263	2264	2265	2266	2267	2268	2269	2270	2271	2272	2273	2274	2275	2276	2277	2278	2279	2280	2281	2282	2283	2284	2285	2286	2287	2288	2289	2290	2291	2292	2293	2294	2295	2296	2297	2298	2299	2300	2301	2302	2303	2304	2305	2306	2307	2308	2309	2310	2311	2312	2313	2314	2315	2316	2317	2318	2319	2320	2321	2322	2323	2324	2325	2326	2327	2328	2329	2330	2331	2332	2333	2334	2335	2336	2337	2338	2339	2340	2341	2342	2343	2344	2345	2346	2347	2348	2349	2350	2351	2352	2353	2354	2355	2356	2357	2358	2359	2360	2361	2362	2363	2364	2365	2366	2367	2368	2369	2370	2371	2372	2373	2374	2375	2376	2377	2378	2379	2380	2381	2382	2383	2384	2385	2386	2387	2388	2389	2390	2391	2392	2393	2394	2395	2396	2397	2398	2399	2400	2401	2402	2403	2404	2405	2406	2407	2408	2409	2410	2411	2412	2413	2414	2415	2																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								

(1) Exchange rate at 31 august 1999 1KD = 3.28 US Dollar

(2) The Exchange rate at 31 august 1999 1 US dollar = 3.75 SR

(3) Exchange Rate 31 Des. 1999 1 US Dollar = 542 500 Turkish lira.

(4) Deposits from Non Banks.

(5) conclude the restricted investment accounts.

البنوك الإسلامية واتفاقية تحرير الخدمات المالية

د. محمد صفوت قبايل

[illegible]

المصدر: التقرير الثاني لتلك الدراسات والمشارف لسنوات ١٩٩٧، ١٩٩٨، ١٩٩٩.

١- الأرقام الموجبة هي أرقام السنة أشهر الأول من خلال التقارير المالية للبنك لسنوات ١٩٩٨، ١٩٩٧، ١٩٩٦.

- 2- US Dollar = 148.5 Y.R. at the Exchange rate of 1998.
- 3- Exchange rate at 31 august 1999 IKD = 3.28 US Dollar
- 4- the Exchange rate at 31 august 1999 1 US dollar = 3.75 SR
- 5- Exchange Rate 31 Dec. 1999 US Dollar = 542500 Turkish lra.
- 6- Deposits from Non Banks.
- 7- conclude the residual investing¹ accounts.
- 8- Foreign Exchange Rate 31 Dec. 1999: 1 US dollar = 1.5962 CHF

(1) Foreign Exchange Rate 31 Dec. 1999: 1 US dollar = 1.5982 CNY

المبحث الثالث

آثار اتفاقية تحرير الخدمات المالية

على البنوك الإسلامية

بعد أن عرضنا لاتفاقية الخدمات المالية ، ولمحددات عمل البنوك الإسلامية، نعرض فيما يلي لآثار اتفاقية الخدمات المالية (والتي عرضنها في المبحث الأول) على البنوك الإسلامية (والتي عرضنها في المبحث الثاني)، ثم بعد أن نعرض لهذه الآثار على البنوك الإسلامية ، نعرض في المبحث التالي كيفية مواجهة هذه الآثار .

ونستطيع القول أن اتفاقية الخدمات المالية والتي نبحث في آثارها على البنوك الإسلامية ، ماهي إلا جزء من عدة عناصر تشملها جميعا الدعوة إلى تحرير التجارة والعولمة، والتي تفتح المجال لتنظيمات على مستوى العالم لها الحق في وضع القواعد والآليات الخاصة بتحرير التجارة وما يتصل بها، وبالتالي يستراجع دور الدولة في وضع السياسات التي تتفق مع أهدافها الوطنية .

ونعرض لما يلحق بالبنوك الإسلامية من خلال مايلي :

أولا : التغيرات في أسواق المال العالمية :

- مكانة الدول الإسلامية في المنافسات الدولية .
- التغيرات في أسواق المال العالمية .
- اتفاقية بازل .
- الخدمات المالية الجديدة .

ثانيا : آثار اتفاقية الخدمات المالية على القطاع المصرفى فى الدول النامية
(باعتبار أن البنوك الإسلامية جزء من القطاع وبالتالي ستتأثر بما يحدث له)

ثالثا : الآثار التى يمكن أن تلحق بالبنوك الإسلامية بصفة خاصة نتيجة تطبيق الاتفاقية :

١- البنوك الدولية والاتجاه إلى العمل فى مجال المعاملات الإسلامية.

٢- النشاط الاستثمارى للبنوك الإسلامية .

٣- أسواق الأوراق المالية .

٤- العاملين بالبنوك الإسلامية .

أولا : التغيرات فى أسواق المال العالمية

تزايد الاتجاه نحو تحرير الأسواق، والتأكيد على أهمية المنافسة، وإزالة القيود التى تحد من انتقال السلع والخدمات، وفتح الأسواق أمام المنتجين من الدول الأخرى، وما يتطلبه ذلك من ضرورة تطبيق نفس المعاملة التى يحظى بها المواطنون المحليين على الأجانب وهو ما يسمى بمبدأ المعاملة الوطنية .

ومع تزايد هذا الاتجاه أصبح السؤال المطروح هل توفر الدول المختلفة شروط المنافسة ، وهل تزيل القيود الموضوعة على إجراءاتها والسى تحد من حرية التجارة ؟ لأنه كلما زادت الدول التى تتبع مبدأ الحرية الاقتصادية كلما كان ذلك دليلا على مدى التقدم فى تطبيق الاتفاقيات الدولية التى تسعى لذلك .

وقبل أن نشرع فى دراسة آثار اتفاقية تحرير الخدمات المالية، نعرض لوضع الدول الإسلامية ومدى ملائمة سياساتها بالنسبة للمنافسة وتحرير التجارة ، لأن مدى ملائمة سياساتها للحرية الاقتصادية هو الذى سيحدد مدى نجاحها على المستوى العالمى، وكيفية تطبيق الاتفاقيات الدولية.

مكانة الدول الإسلامية فى المنافسات الدولية^(١)

International Competitions & the Status of Islamic Countries.

أوضح تقرير مستوى المنافسة العالمية الصادر عن معهد التنمية الإدارية بسويسرا IMD أن خمسة دول أعضاء فى منظمة المؤتمر الإسلامى OIC فقط كانت ضمن ترتيب قائمة المعهد للدول الأكثر تنافسية على المستوى العالمى خلال عام ١٩٩٥ وتلك الدول هى : ماليزيا - مصر - إندونيسيا - تركيا - الأردن ، وقد احتلت المراكز التالية على الترتيب ٢١- ٢٧ - ٣٣ - ٤٠ - ٤١ ، ويوضح ذلك ضعف القدرة التنافسية لدول المنظمة على الساحة العالمية^(٢).

ويمكن تفسير وجود خمسة دول إسلامية ضمن قائمة المعهد إلى أن هذه الدول قد حسمت طبيعة توجهاتها السياسية والاقتصادية بالتحول نحو اقتصاديات السوق إدراكا منها لمدى أهمية سياسات السوق وتأثيرها فى تدعيم الاقتصاد المحلى وتطوير استراتيجيات تعاملها الخارجى، وزيادة فعالية مشاركتها فى مفاوضات منظمة التجارة العالمية لتحرير أسواقها وفتح

(1) PH.D Syed Komeil Tayyebi & PH.D Akbar Tavakoli: Globalization of Economy, International Competition and the States of OIC Member Countries, World Bank, 2000

(2) IMD: International Institute for Management Development: World Competitiveness Report IMD, Lansanne, Switzerland, 1995.

أسواقها أمام المنافسة الدولية ، وبالطبع تختلف ظروف وبعث كل دولة من هذه الدول لإتباع هذه السياسة .

وفى عام ١٩٩٩ توضح المؤشرات الخاصة بالتحرر الاقتصادى للدول بوصفها مقياسا لمدى تنافسية وانفتاح الدولة عالميا زيادة عدد الدول الإسلامية التى تضمها قائمة المعهد ، حيث جاءت ٢٣ دولة إسلامية من بين ١٦١ دولة تضمها القائمة^(١).

فقد جاءت البحرين فى المرتبة الثالثة عالميا والأولى على مستوى الدول الأعضاء فى منظمة المؤتمر الإسلامى ، وجاءت العراق وليبيا فى المرتبة ١٥٧ معا عالميا وفى ذيل قائمة دول منظمة المؤتمر الإسلامى ، كما أن إيران جاءت فى المرتبة ١٥٣ معبرة عن وضع ضعيف لتنافسياتها العالمية، وبالطبع فإن ترتيب الدول يرجع لمدى ملائمة سياساتها وتطبيقها لمبادئ الحرية الاقتصادية بغض النظر عن مدى إمكانياتها .

وتوضح نتائج المقارنة لتصنيفات الدول خلال ١٩٩٥ - ١٩٩٩ وفقا لقدرتها التنافسية الدولية ، بأن أوضاع الدول الخمسة التى ورد ذكرها فى قائمة المعهد الدولى لتطوير الإدارة وهى : ماليزيا ومصر وإندونيسيا وتركيا والأردن ، قد حدث بالنسبة لها ما يلى :

— حافظت ماليزيا على وضعها من حيث التحرر الاقتصادى خلال هذه الفترة.

— استطاع الأردن تحقيق وضع أفضل خلال فترة المقارنة .

(1) Heritage Foundation (1999): Wall Street Journal.

— تراجع ترتيب مستوى مصر خلال الفترة ذاتها من ١٩٩٥ إلى ١٩٩٩ .

تقرير التنافسية الدولية الذى يصدره المنتدى الاقتصادى العالمى^(١):

"يعد تقرير التنافسية الدولية الذى يصدره المنتدى الاقتصادى العالمى سنويا أحد أهم المؤشرات العالمية فى مجال تنافسية الاقتصاديات وقدرتها على جذب الاستثمارات وتوفير مناخ مناسب لعمل الشركات ، حيث يعتمد على البيانات الاقتصادية الرسمية للأداء الاقتصادى للدول ، كذلك يعتبر بمثابة استبيان لأراء المستثمرين العالميين من شركات ورجال أعمال .

ويعتمد احتساب مؤشر تنافسية الاقتصاد الذى يتم على أساسه ترتيب الدول سنويا على ثمانية عوامل قياسية وهى:

١- الافتتاح: ويتعلق بقياس مدى انفتاح الدولة على العالم من حيث التجارة الخارجية، والاستثمار، والسماح يتدفق الاستثمارات الخارجية المباشرة والتمويل وسياسات سعر الصرف ، وتسهيل عمليات التصدير .

٢- الحكومات : ويتعلق بقياس دور الحكومة فى الاقتصاد وبما يتضمنه ذلك من عبء النفقات الحكومية والعجز فى الميزان ومعدلات الضرائب والادخار الحكومى ، ودرجة كفاءة الخدمات

٣- التمويل : ويقيم مدى كفاءة القطاع المالى فى توجيه المدخرات للاستثمار، ودرجة المنافسة داخل القطاع، والاستقرار، والقدرة على السداد،

(١) النشرة الاقتصادية للبنك الأهلى المصرى ، القاهرة ، العدد الرابع ، المجلد الثانى والخمسون ،

ومستوى الادخار والاستثمار القومي ، والتقييم الائتماني الحاصل عليه من المراقبين الدوليين .

٤- الهندسة الأساسية: وتشمل كفاءة الطرق بما فيها الحديدية والموانئ والاتصالات وتكلفة النقل الجوي وحجم الاستثمارات .

٥- التكنولوجيا : وتقاس بحجم استخدام الكمبيوتر وانتشار التكنولوجيا وقدرة الاقتصاد على استيعاب التكنولوجيا الحديثة ومستوى كفاءة البحث والتطوير.

٦- الإدارة : وهو العنصر الذى يقيس جودة الأداء والتسويق والتدريب والكوادر والابتكارات العلمية .

٧- العمالة: وهو العنصر الذى يقيس كفاءة وتنافسية العمالة فى السوق المحلي، وتكلفتها النسبية على المستوى الدولى ومستوى التعليم والمهارات.

٨- المؤسسات: وهو العنصر الذى يقيس مدى توافر المنافسة بين العمال وجودة المؤسسات القانونية وتطبيقاتها ودرجة الفساد والجريمة المنظمة.

وللوصول إلى مؤشر التنافسية ، يتم احتساب المتوسط المرجح للثمان عوامل السابقة، علما بان مؤشر التنافسية يرتبط بمعادلات النمو فى الدول خلال فترة طويلة الأجل تصل إلى أكثر من خمسة سنوات ، لذلك لا يتأثر المؤشر بالأحداث والأزمات قصيرة الأجل" .

وفى تقرير ٢٠٠٠ كانت ماليزيا أول دولة إسلامية تظهر ضمن أول خمسين دولة من حيث التنافسية ، حيث جاءت فى الترتيب ٢٩ ، وتلتها تركيا فى الترتيب ٤٤ ، ثم إندونيسيا فى الترتيب ٤٩ .

عضوية الدول العربية فى منظمة التجارة العالمية :

تشارك سبع دول عربية فى منظمة التجارة العالمية (W.T.O) ، وتتمتع بالعضوية الكاملة فى الجاتس وهى (مصر والكويت والمغرب وتونس والإمارات والبحرين وقطر) بالإضافة إلى ثلاثة دول تأخذ صفة عضو (مشارك) وهى الجزائر والسودان واليمن ، إلى جانب ست دول أخرى تشارك بصفة (عضو مراقب) وهى المملكة السعودية والأردن وسوريا ولبنان وليبيا والعراق .

عضوية الدول الإسلامية فى منظمة التجارة العالمية :

صدقت ٢١ دول إسلامية على جولة أوجواى ، باعتبارهم أعضاء فى منظمة التجارة العالمية (W.T.O) وهذه الدول هى : البحرين — بنجلاديش — بوركينا فاسو — جيبوتى — مصر — الجابون — بيساو — نيفارا برونى — دار السلام — إندونيسيا — الكويت — ماليزيا — المالديف — مالى — موريتانيا — المغرب — نيجيريا — باكستان — السنغال — تونس — تركيا — أوغندا .

التغيرات فى أسواق المال العالمية :

نتيجة التغيرات فى النظام الاقتصادى العالمى ، والتداخل بين الاقتصاديات المختلفة بفعل ثورة المعلومات والاتصالات ، تزايدت المعاملات المصرفية على المستوى الدولى ، مما أدى إلى حدوث تغير على مفهوم ووظيفة البنك ، فلم يعد دوره مجرد قبول الودائع ومنح القروض وهو ما يسمى بالصرافة التجارية ، بل تطورت وظيفة البنك إلى ما يسمى الصرافة الشاملة ، وتتضمن هذه الوظيفة بالإضافة إلى الصرافة التجارية المساهمة فى الشركات الاستثمارية وأعمال السمسرة وأعمال التأمين .

كما ظهرت الشركات المالية العالمية متعددة الجنسيات ، ونتيجة لترباط الأسواق المالية بفعل التطورات التكنولوجية الحديثة ، فلقد تكونت مراكز التمويل الدولية وأصبح هناك تكامل دولى فى أسواق الائتمان والمال .

كذلك فإنه فى ظل التطورات فى الأسواق المالية العالمية وترباطها ، واضطرار البنوك المحلية إلى تحرير أسعار الفائدة سواء الدائنة أو المدينة لتناسب مع هذه المعدلات على مستوى العالم ، فلقد زادت المخاطر الناجمة عن زيادة تقلبات أسعار الفائدة وأسعار الصرف ، مما يتطلب ضرورة أن تدخل البنوك أدوات جديدة لمواجهة هذه المخاطر مثل العقود الآجلة للعملات، وتهدف الأدوات المالية الجديدة إلى توفير الحماية من التقلبات المالية المفاجئة، حيث أصبحت هذه التقلبات فجائية .

وفى حالة قيام البنوك الأجنبية بالترويج لأدوات مصرفية جديدة لم تكن منتشرة من قبل مثل استخدام بطاقات الفيزا وغيرها ، ووسائل التجارة الإلكترونية ، فإن أثر مثل هذه الوسائل مزدوج ، فهى من ناحية تقدم خدمات

متطورة ولكنها فى نفس الوقت تودى إلى زيادة الاستهلاك سواء بالعملة المحلية أو الأجنبية مما يمثل ضررًا بالنسبة إلى اقتصاديات الدول النامية التى تسعى لزيادة معدلات الادخار لخدمة التنمية والحد من استنزاف العملات الأجنبية لخفض العجز فى موازين مدفوعاتها .

وهناك مجموعة من العوامل التى تؤثر كل منها فى الأخرى، بحيث تصبح كسلسلة كل حلقة منها تؤثر فى الأخرى ، فالتطور التكنولوجى وثورة الاتصالات أثرت فى حركة رؤوس الأموال عبر العالم وربطت بين البورصات ، مما أدى إلى التأثير على الخدمات المصرفية وظهور أدوات مصرفية جديدة ، كما أدت التطورات التكنولوجية وثورة الاتصالات إلى تحرير الأسواق المالية والنقدية من القيود على حركة رؤوس الأموال بعد أن كانت هناك قيود على استثمارها خارج الحدود ، وبعد الربط بين البورصات العالمية أصبح الاستثمار فى الأوراق المالية أكثر سهولة ، مما أدى إلى تضائل دور البنوك التقليدية وانخفاض أرباحها ، مما أدى إلى تحول البنوك التقليدية ومحاولة استحداث أساليب وأدوات جديدة لتوقف انخفاض أرباحها وتحوله إلى زيادة الأرباح .

ويعد التحسن المستمر فى الأداء الاقتصادى فى البلدان النامية مؤشرا يعكس استقرار الاقتصاد الكلى والإصلاحات الهيكلية الموجهة نحو السوق وقد عكست التدفقات الكبيرة لرأس المال الأجنبى الثقة الدولية من قبل المستثمرين فى وضع الاقتصاد واحتمالات النمو فى المستقبل^(١).

(١) "مخيمات الأسواق المالية والأداء الاقتصادى فى البلدان النامية " صندوق النقد الدولى ، أكتوبر

ولقد واجه العالم فى العقد الأخير من القرن العشرين العديد من الأزمات الاقتصادية والمالية التى عكست مدى القصور فى الأنظمة المالية والخدمات المالية للبلدان النامية ومن هنا يأتى سعى اتفاقية تحرير التجارة العالمية فى توجيه تدفقات رأس مال خاص وإزالة كافة القيود على المدفوعات الخاصة بمعاملات الحساب الجارى ، وقد أدى ذلك بدوره إلى الكشف عن مواطن الضعف فى النظم المالية المحلية والأجهزة المصرفية مما أدى إلى عدم قدرة التدفقات الرأسمالية على الاستمرار فى الداخل وأصبحت أحد التحديات أمام صانع السياسة هى الحد من التقلبات فى الأسواق الناشئة فى الدول النامية واستقرار الاقتصاد.

أهم المشاكل التى يتعرض لها القطاع المصرفى^(١):

(١) ارتفاع نسبة القروض عديمة الأداء وارتفاع تكاليف التشغيل نسبياً :
نظراً لضعف التدرات المالية فى الدول النامية فإن البنوك تواجه نقصاً فى رؤوس الأموال مع عدم كفاية الاحتياطيات اللازمة لتغطية القروض عديمة السداد أو المشكوك فى سدادها ، مما يترتب عليه عجز فى الموارد المالية مما يشكل عبء على البنوك فى توفير القروض للقطاعات الاقتصادية، وذلك يعكس فى الأساس ضعف صحة وسلامة النظام المصرفى والذى يعد أمراً معجلاً لحدوث أزمات مالية أو يؤدى إلى إطالة أجلها .

(١) المرجع السابق ، ص ٦٨ - ٧٥ .

(٢) عدم التخصيص الكفاء للائتمان والحد من قدرة الجهاز المصرفي على تعبئة المدخرات:

ويتمثل ذلك فى عدم وجود ضوابط تساعد على الاستغلال الأمثل للائتمان وتحفيز الاستثمارات المنتجة بدلا من استنزاف القدرات الائتمانية من خلال مشروعات عديمة الجدوى مثل شراء العقارات والأراضى ، مما يؤثر على انتعاش الاقتصاد الذى يتطلب فتح أسواق للأعداد المتكدسة من البطالة وتشجيع الصناعات المحلية.

(٣) زيادة الفارق بين أسعار الفائدة على الودائع وعلى القروض :

إن زيادة الفروق بين أسعار الفائدة يؤدي إلى ضعف الاستثمارات، لأن الاتساع الملحوظ فى فروق أسعار الفائدة المصرفية أدى فى بلدان مثل البرازيل والمكسيك وتركيا إلى ارتفاع حاد فى أسعار الفائدة الحقيقية على القروض ، مما أدى إلى مشاكل فى توافر السيولة وزيادة تدهور النشاط الاقتصادى ، مما دفع البنوك المركزية إلى مساعدة تلك البنوك مما يؤدي إلى زيادة الاتجاهات التضخمية وزيادة استنزاف الرصيد من العملات الأجنبية .

(٤) انعدام الشفافية والمعلومات الكافية :

إن عدم وضوح البيانات والمعلومات المالية حول المراكز المالية للبنوك فى الدول النامية كان وراء حدوث الكثير من المخالفات المالية ، والتى ترتب عليها ضياع الموارد المالية نتيجة الاعتماد على ضمانات وأصول وهمية أو أقل من القيمة الحقيقية لها ، مما يؤدي بدوره إلى خسائر جسيمة وضياع لحقوق المودعين .

اتفاقية بازل^(١)

فى عام ١٩٨٨ بدأ العمل بما أصبح يعرف باتفاقية بازل لرأس المال the Basal Capital Accord ، وكان نطاق تطبيق هذه الاتفاقية فى دول مجموعة العشرة^(٢) والبنوك العاملة على مستوى العالم التى يكون مقرها الرئيسى أحد هذه الدول ، ثم تطور الأمر فأصبحت الاتفاقية تطبق فى معظم الدول وعلى كافة البنوك حتى تلك التى تعمل فى نطاق محلى فقط .

وتهدف الاتفاقية إلى معالجة مشكلة تدنى رؤوس أموال البنوك ، وذلك من خلال وضع معيار عالمى تقيم على أساسه الملاءة المالية للبنوك ، ويتطلب هذا المعيار أن تحافظ البنوك على حد أدنى من رأس المال بالنسبة إلى مجموع الأصول المخصصة للائتمان بدرجات المخاطرة المختلفة ، وقد ألزم الاتفاق بنوك مجموعة العشرة بزيادة رأس مالها .

ونتيجة التطور الذى حدث فى وسائل مواجهه مخاطر الائتمان ، فلقد أصدرت لجنة بازل فى يوليو ١٩٩٩ وثيقة تشاورية Consultative Document ، حددت فيها عدة خيارات لإصلاح الاتفاقية ، وترتكز على ثلاث دعائم :

١- تحسين إطار حساب ملائمة رأس المال .

٢- تطوير عملية المراجعة والإشراف.

(1) www.imf.org/fandd/ Toward Anew Global Banking Standard : the Basal Committee Proposals December,2000.

(2) The Basal Committee on Banking Supervision Representatives of the Central Banks and Supervisory of the Group 10: (Belgium, Canada, France, Germany, Italy, Japan, Netherland, Sweeden, Switerland. United Kingdom, United States).

٣- تقوية نظام السوق .

والهدف هو وضع معيار لملاءمة رأس المال حيث يشتمل على أفضل الوسائل للتعامل مع إدارة المخاطر الحديثة مع الإبقاء على مفهوم الحد الأدنى لاشتراطات رأس المال.

يؤدي تحرير الخدمات المالية وسهولة انتقال الأموال وترابط أسواق الأوراق المالية ، إلى سرعة انتقال الأزمات من دولة لأخرى ، وهو ما أكدته أحداث الأزمة الآسيوية ثم أزمة روسيا ، ويلاحظ في أغلب الأزمات المالية أن البنوك تتعرض للعديد من المشاكل والتي تتجم أساسا من تزايد المخاطر الائتمانية ، لذلك تحاول لجنة بازل للرقابة على البنوك تطوير مجموعة من المعايير ، وخاصة معايير كفاية رأسمال البنوك بحيث يكون هناك حد أدنى لكفاية رأس المال بما يتناسب مع حجم المخاطر التي تتعرض لها البنوك .

الخدمات المصرفية الجديدة :

سبق القول أنه نتيجة للتحويلات الاقتصادية التي شهدتها العالم وتطور وسائل الاتصالات وترابط الأسواق ، فلقد ظهرت حاجة البنوك الى تطوير الخدمات التي تقدمها ، ومن هذه الخدمات المصرفية الجديدة :

شراء سندات التصدير^(١) (Profaiting) :

وهى عملية تنظم شراء التزامات يتم استحقاقها فى تاريخ مستقبلى ، وتكون تلك الالتزامات ناتجة عن تقديم سلع أو خدمات - غالبا ما تكون مبادلات التصدير - دون الحق فى الرجوع على أى من الذين قاموا بتمويل هذا الالتزام ، وبالتالي فإن كافة المخاطر وصعوبات التحصيل يتم انتقالها إلى مشتري الدين the Profaitor الذى يدفع للمصدر القيمة نقدا بعد استقطاع قيمة الخصم ، وتأخذ أدوات التمويل المستخدمة فى هذا الإطار شكل الكمبيالات والسندات الأذنية .

ابتكار أدوات مالية جديدة Innovation of New Instruments

إن فرص ابتكار أدوات مالية جديدة نابعة من الدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة وأوروبا ، وبينما يقتصر دور المصارف العربية على استيراد مثل تلك الأدوات وتطبيقها ، ورغم أن طاب مثل هذه الابتكارات هو بهدف الوفاء باحتياجات العملاء ، فإن قطاع عريض من الشعب العربى يتمتع عن التعامل مع البنوك العربية ، لأن البنوك لا توفر مثل تلك الخدمات على أساس المشاركة فى الأرباح أو تحقيق هامش ربح مناسب أو تحقيق الأمان للعملاء مثلا .

(١) النشرة الاقتصادية للبنك الأهلى المصرى ، العدد الأول ، المجلد الثانى والخمسون ، القاهرة ،

ثانيا : آثار اتفاقية الخدمات المالية على القطاع المصرفي

فى أغلب الدول النامية كان القطاع المصرفي هو المسيطر على سوق المال، حيث لم تكن أسواق الأوراق المالية قد انتشرت فى هذه الدول، وكان القطاع المصرفي يخضع للسياسة الحكومية حيث تحدد الحكومة بقرارات إدارية أسعار وحجم الائتمان .

ونتيجة لإتباع سياسة التحرير المالى فى الدول النامية ، فلقد أقدمت الحكومات التى اتبعت هذه السياسة على إلغاء القيود الصريحة على تسعير وتخصيص الائتمان ، وكذلك تركت تحديد سعر الصرف لقوى العرض والطلب .

ثم مع اتفاقية الخدمات المالية سيتم إلغاء القيود على تحركات رؤوس الأموال بين الدول ، والسماح للبنوك الأجنبية بالعمل فى الأسواق المحلية ، على أن تلقى نفس معاملة البنوك الوطنية .

ونتيجة لتحرير الخدمات المالية فإن المصارف الإسلامية مثلها مثل المصارف التقليدية فى الدول النامية ستواجه تحديا كبيرا من المصارف العالمية التى ستسعى الى دخول هذه الأسواق ، لذلك على هذه المصارف ان تطور من مستوى الخدمات التى تقدمها لعملائها وأسعارها ، ويطرح فى هذا المجال قضية حجم المصارف ونوعية أصولها حتى تتلاءم مع متطلبات ومعايير لجنة بازل ، لأنه سيكون من الصعب أمام المؤسسات الصغيرة ان تبقى فى المنافسة أمام المؤسسات الكبيرة والتى تكونت من خلال التكتلات الاقتصادية .

— ونعرض فيما يلى لأثار تحرير الخدمات المالية على القطاع المصرفى بصفة عامة، ولأن البنوك الإسلامية هى جزء من ذلك القطاع فإن ما يتعرض له القطاع المصرفى عامة ستعرض له أيضا البنوك الإسلامية ، ثم ننتقل فى الجزئية التالية (ثالثا) إلى التركيز على الآثار التى يمكن أن تلحق بالبنوك الإسلامية فقط نتيجة اتفاقية تحرير الخدمات المالية .

آثار تحرير الخدمات المالية :

من أهم أهداف الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات وما ينبثق عنها من اتفاقيات مكملة لقطاعات محددة ، حرية الدخول إلى الأسواق والمعاملة الوطنية ، وبالنسبة للخدمات المالية فإن ذلك يعنى السماح للبنوك الأجنبية بتقديم خدماتها فى السوق المحلى عبر الحدود أو عن طريق إنشاء فروع لها. ويرى المؤيدون لهذه الاتفاقيات ، أن غلق الأسواق أمام المنافسين الأجانب ، وبالتالى انخفاض المنافسة بين البنوك المحلية يؤدى إلى عدم الاهتمام بالتطوير ، مما يؤدى إلى انخفاض كفاءة المؤسسات المالية ، وهو ما ينعكس على طبيعة ما تقوم به من وظائف ، وقد تلجأ البنوك لغياب المنافسة الحقيقية إلى زيادة أسعار الفائدة على الإقراض مما يمثل عبء على الاستثمار ، أما فى حالة السماح للبنوك الأجنبية بالعمل فى السوق المحلى فإن ذلك سيؤدى إلى زيادة المنافسة ، وتطوير العمل فى البنوك نتيجة الوسائل الحديثة فى الإدارة واستخدام التكنولوجيا الحديثة ، مما يؤدى إلى انخفاض التكاليف وفى نفس الوقت فإن المنافسة تؤدى إلى خدمة أفضل للمتعاملين ، وأسعار فائدة أقل بالنسبة للمقترضين .

يرتبط تحرير التجارة الدولية في مجال الخدمات المالية بإزالة القيود المرتبطة بالشكلين اللذين تأخذهما هذه التجارة وهما إلغاء الرقابة على الصرف الأجنبي وكذلك إطلاق حرية الاستثمار الأجنبي المباشر FDI في مجال الخدمات ، وتتوقف الإجابة على التساؤل الخاص بآثر التحرير على عدد من المحددات ويتمثل أهمها في^(١):

- (١) العمالة الماهرة والمؤهلة .
- (٢) توافر المعدات الرأسمالية المكتملة والتي تساعد على أداء الخدمة بالمستوى المطلوب .
- (٣) الملاءة المالية ومدى تحقيق معدل كفاية رأس المال .
- (٤) القدرات الإدارية المصرفية وأسلوب إدارة الأصول والخصوم والمشتقات الجديدة .
- (٥) البنية المصرفية الداخلية من القوانين واللوائح الإدارية .
- (٦) حجم السوق المالي المحلي .
- (٧) أهداف السياسة النقدية وكيفية تطبيقها في سوق النقد .
- (٨) مركز البنوك المحلية بين البنوك العالمية في ضوء المعايير الدولية المعروفة .
- (٩) حالة الدولة من حيث الدائنية والمديونية .
- (١٠) متوسط دخل الفرد .

(١) د. عبلة الجبالي : "اتفاقية الجساتس وأثرها على البنوك في الاقتصاد القومي " إدارة البحوث الاقتصادية، البنك المركزي المصري ، ١٩٩٦ ، ص ٢٦ .

فوائد تحرير تجارة الخدمات المالية

المنافسة والتخصيص الكفاء للموارد :

يؤدي تحرير الخدمات المالية إلى تعزيز المنافسة وتحسين كفاءة القطاع المالي مما يؤدي إلى خفض التكاليف وتحسين الجودة وإتاحة مزيد من الخيارات للخدمات المالية أمام المتعاملين .

إتاحة فرص أفضل أمام الاستثمارات وأعمال الوساطة المالية ، وذلك نتيجة التخصيص الأفضل للموارد بين القطاعات المختلفة داخل الدولة وكذلك بين الدول جميعا ، وذلك من خلال وسائل أفضل لإدارة المخاطر واستيعاب الصدمات^(١).

الآثار الإيجابية على مستوى الاقتصاد القومي :

تحرير الخدمات يؤدي إلى إتاحة الفرصة أمام الحكومات لإصلاح وتحسين إدارة الاقتصاد الكلي وذلك بالقدرة على التخلص من المشروعات والقطاعات الأكثر تكلفة ، ووضع قواعد لتنظيم أسواق الائتمان والإقراض .

وبوسع تحرير الخدمات المالية أن يكون له تأثيرات إيجابية قوية على الدخل والنمو ، فقد شهدت الدول النامية والمتقدمة على السواء ذات أسواق المال المفتوحة نمواً أسرع من الدول ذات الأنظمة المغلقة ، فالنجاح الاقتصادي لهونج كونج وسنغافورة كان من أهم أسبابه تواجد قطاعات الخدمات المالية ذات التوجهات الدولية ، كما أن دولاً نامية كثيرة مثل

(١) المرجع السابق ، ص ٩٠ .

الأرجنتين والبرازيل وغانا والمجر وإندونيسيا وباكستان أخذت تندمج بشكل متزايد في أسواق المال العالمية^(١).

زيادة كفاءة الأسواق المحلية وجذب الاستثمارات الأجنبية وذلك من خلال إحداث التفاعل الحر بين حركة العرض والطلب في الخدمات المالية لتحديد السعر التوازني لهذه الخدمات ، وترتبط كفاءة وقاعية هذه الأسواق بدرجات الإفصاح المالي عن أعمال المؤسسات وتوفير كافة المعلومات حول القوانين والتشريعات المختلفة^(٢).

وكذلك أدى تحرير وتوسع قطاع الخدمات المالية بشكل متسارع في السنوات الأخيرة إلي زيادة نسبة العمالة بنسبة تتراوح من ٢٥% إلى ٥٠% في عدد من الدول للصناعية منذ ١٩٧٠ وبلغت في عام ١٩٩٧ من ٣% إلى ٥% من إجمالي العمالة .

كما زادت القيمة المضافة في قطاع الخدمات المالية زيادة ملحوظة في السنوات الخمس والعشرين الماضية وحيث بلغت في عام ١٩٩٧ إلي ما بين ٧% و ١٣% من إجمالي الناتج المحلي في هونج كونج وسنغافورة وسويسرا والولايات المتحدة^(٣).

ويعكس النمو في قطاع الخدمات المالية الزيادة في أنشطة أسواق المال العالمية ، حيث شهدت معدلات الإقراض وتجارة الأوراق المالية وأسواق المشتقات نمواً سريعاً في السنوات العشر (١٩٨٧ - ١٩٩٧) مع استفادة

(١) المرجع السابق ، ص ١٣ .

(٢) المرجع السابق ، ص ١٦ .

(٣) البيان الصحفي لمنظمة التجارة العالمية رقم ٧٦ في ١٥/٩/١٩٩٧ .

كثير من الدول النامية ودول التحول الاقتصادى من تحسين شروط الوصول إلى السوق الدولية ، فالملكية الأجنبية للأصول المصرفية ، وهي مؤشر على الوجود التجارى فى هذا القطاع تقترب من ٢٠% فى الولايات المتحدة والأرجنتين وتشيلي ، وتشير البيانات الخاصة بالولايات المتحدة إلى أن التجارة من خلال الوجود التجارى فى الأسواق الأجنبية أكثر أهمية من التجارة عبر الحدود^(١).

الآثار الإيجابية على القطاع المصرفى :

من مزايا تحرير الخدمات المالية أن دخول مؤسسات مالية أجنبية للسوق المحلى سيصعبه دخول مهارات وأساليب جديدة فى الإدارة، واستخدام متزايد للتكنولوجيا مما يمكن العاملين فى القطاع المحلى من التعرف على وممارسة هذه الأساليب، وبالتالي يحدث انتشار وانتقال لهذه الأساليب والوسائل إلى باقى المؤسسات، مما يسهم فى تطور القطاع المالى كله.

ويستفيد من تحرير الخدمات المالية كلا من المودعين والمقرضين، فالبنوك تسعى لجذب المزيد من المودعين ، وبالتالي تحاول أن تعطى مزايا أعلى لهم وخاصة بالنسبة لسعر الفائدة على الأنواع المختلفة من الودائع، ويحدث العكس بالنسبة إلى المقرضين حيث تحاول البنوك تخفيض سعر الفائدة على القروض ، وبالتالي يستفيد كل من المقرضين والمودعين ، ويلاحظ انه فى حالة زيادة الودائع يمكن للبنك أن يحول ما يزيد عن حاجاته

(١) المرجع السابق .

من أموال إلى الخارج وخاصة لفروع البنك الأخرى ، لكي يتم استثمارها في الخارج ، ورغم أن ذلك يعد أثرا سلبيا بالنسبة لاقتصاد الدول النامية ، إلا أنه في ظل تحرير الخدمات المالية لا توجد قيود على مثل هذه العمليات .
يمكن للمصارف الأجنبية أن تقدم خدمات مالية قد لا تستطيع البنوك المحلية تقديمها ، وتستند المصارف الأجنبية في ذلك إلى خبرتها بالأسواق العالمية ودعم مركزها الرئيسي ، وقدرتها على ابتكار خدمات وأشكال جديدة.

كما تستفيد هذه البنوك من وفورات الحجم والتخصص الناتجة عن توسيع الأسواق محليا وخارجيا في ظل بيئة أقل تمييزا ضد الأجانب .

ومن الآثار الإيجابية المحتملة أن تستفيد البنوك المحلية من البنوك الأجنبية الوافدة من خلال المعرفة التي تحصل عليها لكيفية التعامل مع المشتقات المالية الجديدة ، والاندماج إلى النظم الإلكترونية الحديثة للمبادلات المالية على مستوى العالم مثل نظام SWIFT .

تؤدي الشفافية وهي أحد مبادئ اتفاقية تحرير الخدمات إلى معرفة كافة المعلومات عن المشروعات المختلفة ، مما يجعل البنوك قادرة على تحديد تكاليف الفرص البديلة لتوظيف مواردها ، مما يجعلها تنجح إلى أكثر المجالات ربحية .

تؤدي المنافسة وضخامة حجم البنوك العاملة ، إلى انخفاض درجة المخاطرة بالنسبة لمنح القروض الكبيرة ، كما يمكن للبنك الكبير في هذه الحالة أن يصدر أشكال مختلفة من شهادات الإيداع والادخار ، وتكون تكلفتها منخفضة مما يؤدي إلى زيادة معدلات الفائدة على تلك الودائع ، كما أن

انتشار البنك جغرافيا يؤدي إلى زيادة عدد المعاملين مع البنك سواء بالإيداع أو الاقتراض وبالتالي توزيع المخاطر على عدد كبير من العملاء مما يقلل من الديون المعدومة .

فوائد الالتزام بشرط النفاذ إلى السوق والمعاملة الوطنية :

أ- إمكانية التنبؤ بالسياسات المحلية للدولة العضو حيث تضعف تلك الالتزامات من قوة جماعات المصالح المحلية لأن هذه الاتفاقيات يصعب التحايل عليها ، وبالتالي تضطر هذه الجماعات للعمل وفق هذه القواعد ، ولا تطالب بضرورة الحصول على أوضاع احتكارية أو حماية أو غير ذلك من المزايا لأنها لا تستطيع منع الآخرين من الحصول على نفس المزايا .

ب- أن هذه الالتزامات تفيد في تشكيل وتحديد الإصلاحات الاقتصادية والتنظيمية المطلوبة .

ج- يمكن للمستثمرين المحليين والأجانب أخذ هذه الالتزامات كمؤشرات لمعرفة مدى استقرار السياسة المحلية واحتمالات تغييرها في المستقبل مما يساعد الدول على حفز الاستثمارات وجذب الاستثمارات الأجنبية.

د- أن التزام دولة عضو ما بتطبيق تنظيمات وتدابير معينة يشجع الدول الأعضاء الأخرى على القيام بالمثل .

ويلاحظ أن جداول الالتزامات الخاصة بالدول النامية أن الدول النامية وفقا للاتفاقية وافقت على إنشاء فروع بنوك أجنبية أو مشتركة ، وأضافت لذلك ضرورة التزام الشريك الأجنبي بتدريب العاملين في البنك ، وبالنسبة

لإنشاء فروع للبنوك الأجنبية اشترطت أن يتم ذلك وفقا لاحتياجات السوق (جدول التزامات مصر بالنسبة لاتفاقية الخدمات المالية) ، ويعنى ذلك أن الدول النامية تحاول ان تضع فى جداول التزاماتها ما يفيد قطاعاتها المصرفية مقابل السماح للبنوك الأجنبية بالعمل فى السوق المحلى .

الآثار السلبية لاتفاقية الخدمات المالية

لا شك أن البنوك متعددة الجنسيات لها من القدرة ما يمكنها من فرض سياساتها ولا تستطيع الحكومات فى الدول النامية السيطرة عليها، ومن أمثلة ما يتخوف منه تسهيل هروب رؤوس الأموال إلى الخارج والتهرب الضريبي، وعدم تنفيذ سياسات الرقابة على الائتمان التى تفرضها السلطات المركزية، وهناك أيضا التخوف من أن تقوم فروع البنوك الأجنبية بما لها من قوة مالية من السيطرة على السوق وتضاول دور البنوك المحلية بالنسبة لها ، وذلك بما تقدمه من أسعار مميزة للخدمات وللودائع والقروض عما تقدمه البنوك المحلية ، ويساعدها فى ذلك ان البنك الأجنبي قد يخسر فى الأجل القصير فى دولة ما ليستفيد من ذلك على المدى الطويل ، ولاتهمم الخسارة القصيرة لأن ما يهمه هو مجمل أرباحه على مستوى كل فروعه المنتشرة فى دول العالم المختلفة .

وإذا كان تحرير الخدمات المالية قد فتح المجال أمام حرية دخول البنوك إلى الدول أعضاء الاتفاقية ، وهو ما يؤدى إلى استفادة البنوك المتعددة الجنسية والبنوك الكبيرة التابعة للدول المتقدمة ، وذلك بالسماح لها بالعمل فى الدول النامية ، فإنه رغم أن تحرير التجارة هو فى الاتجاهين (بين الدول المتقدمة والنامية وبالعكس) فإنه لا يتوقع أن تقوم البنوك التابعة

للدول النامية فى الأغلب بالعمل أو فتح فروع لها فى أسواق الدول المتقدمة ، ويرجع ذلك إلى ضعف أصولها وقدراتها المالية مقارنة بالبنوك الدولية ، وإلى عدم توافر الموارد الإدارية المؤهلة لذلك ، وعدم قدرتها على المنافسة خارج حدودها ، وبالتالي فإن تحرير الخدمات المالية مستفيد منه فى الأساس المصارف التابعة للدول المتقدمة .

أما القول بأن المنافسة ستكون على الأجل الطويل لصالح النظام المصرفى فى الدول النامية ، فإن ذلك يتوقف على إمكانية تحقيق ذلك وإن تحول المكاسب المحتملة إلى مكاسب فعلية ، وإن كان الكثير يشككون فى ذلك من منطلق أن المنافسة ستكون من الضراوة بحيث لا تستطيع المصارف المحلية المقاومة ، وإن الأمر سينتهى إلى تضالول أهمية ونصيب هذه المصارف من السوق المحلى لصالح البنوك الأجنبية، فبالرغم من أهمية المنافسة ، فإن هناك خوف من أشكال من المنافسة الضارة التى قد تلحق الضرر بمجمل الكيان المالى للدولة .

يؤدى تحرير الخدمات المالية فى الدول النامية نتيجة إتباع نظم أكثر تحررا وتشجيع المنافسة إلى خفض تكاليف المعاملات فى القطاع المالى ، ولكن مما يضعف من الآثار الإيجابية ضعف القدرات الائتمانية ومشكلات الصرف الأجنبى ونقص قدرة القطاع المصرفى على اجتذاب المدخرات ، وبالتالي الاعتماد على الاقتراض بالعملات الصعبة مما يؤدى إلى زيادة مشاكل الدول النامية التى تعاني من انخفاض فى قيمة عملاتها ، مما يتطلب ضرورة اتخاذ المزيد من الضمانات الكافية للحد من تلك الآثار السلبية للاتفاقية .

وتلعب الاتفاقية دورا حيويا من خلال مدى التزام الدول النامية والمتقدمة على السواء بفتح أسواقها ، فالدول المتقدمة تسعى إلى تعظيم وفتح أسواق أخرى لمنتجاتها المالية للعمل فيها بعد أن وصلت أسواقها المحلية لدرجة من التشبع في الوقت الذي تسعى الدول النامية إلى المزيد من الأموال الأجنبية من خلال الاستثمارات الأجنبية لتساهم في دفع عجلة التنمية ولا تهتم بفرص النفاذ إلى أسواق المالية للدول المتقدمة لضعف قدرات مؤسساتها المالية المحلية على المنافسة.

كذلك فإن هناك تخوف له ما يبرره من انضمام الدول النامية إلى الاتفاقية ، حيث من المحتمل أن تتعرض المصارف إلى خسائر محتملة نتيجة تخلف قطاعات الخدمات المالية في كثير من الدول النامية مقارنة بمثيلاتها في الدول المتقدمة، مما يعطى منشآت الخدمات المالية الأجنبية فرصة الدخول إلى أسواق الدول النامية بتكاليف أقل وتجعل من الصعب على منشآت الخدمات المالية المحلية منافستها ، ما يعنى أن تحرير الأسواق المالية يمكن أن يؤدي إلى إغلاق المنشآت الأقل كفاءة.

وبالتالى فإن فتح سوق الخدمات المالية سيؤدي إلى سيطرة المنشآت الأجنبية ذات الكفاءة والخبرة والقدرات المالية الأفضل نسبيا من المنشآت المحلية ، ولتحاشي تلك المشكلة يمكن ان تتم عملية التحرير على مراحل وعلى فترات زمنية ، كما يمكن للحكومة أن تعمل على دعم المنشآت المحلية من خلال وسائل الدعم المالى الأخرى .

كما تتخوف الكثير من الدول النامية أن يؤدي دخول المنشآت الأجنبية إلى تغيير أوليات التمويل بشكل يتعارض مع الأهداف الوطنية ، كذلك فإن

البنوك الأجنبية ستعمل وفق سياسات المقر الرئيسي للبنك ، مما قد يمثل تعارضا مع السياسات الاقتصادية للدولة التى يتواجد فيها هذه الفروع . كما يقل دور الدولة بالنسبة للرقابة على النقود والسياسة النقدية ، كما ان تخصيص مصادر الائتمان لأفرع النشاط الاقتصادى المختلفة قد لا يراعى التنمية الاقتصادية التى تنشدها الدولة النامية ، حيث يتم تخصيص الائتمان لقطاع التجارة سعيا وراء الربح للبنك ، بينما يقل الائتمان المخصص لباقي الأنشطة الاقتصادية ، وبذلك يحدث تعارض بين المصلحة الخاصة للبنك والمصلحة الاجتماعية والعامة للدولة .

وقد يؤدى فتح الخدمات المالية إلى إغراق السوق بهذه الخدمات مما يسمى بالتخمة المصرفية أو التأمينية مما بدوره يؤدى إلى زيادة المخاطر ، كما يؤدى فتح القطاع المالى أمام المنافسة الأجنبية إلى تدهور ميزان المدفوعات نتيجة تحويل الأرباح إلى الخارج .

من المعروف أن مصروفات التشغيل للبنوك فى الدول النامية تعد مرتفعة قياسا على نفقات التشغيل فى الدول المتقدمة ، ويرجع السبب فى ارتفاع نفقات التشغيل إلى تضخم العمالة وتدنى الإنتاجية ، وذلك لأن هذه البنوك فى غياب المنافسة واحتكار للسوق ووجود القوانين والإجراءات التى تساعدهم على ذلك ، - فى ظل هذه الظروف - كانت البنوك تستطيع فرض العمولات ومعدلات الفائدة التى تناسبها والتى تؤدى إلى زيادة إيراداتها ، وبالتالي لا تهتم بارتفاع نفقات التشغيل .

(أنظر جدول (١) والذى يوضح نفقات التشغيل فى بعض البنوك

الإسلامية)

ولكن فى ظل دخول البنوك الأجنبية لأسواق الدول النامية تهتم البنوك المحلية بخفض نفقات التشغيل ، مما يجعلها تقوم بتوظيف أعدادا أقل وبمهارات عالية ، لأن ذلك يساعدها على تقديم عروض أفضل للعملاء والمقترضين، وهكذا فى ظل تحرير الخدمات المالية ، ستواجه البنوك المحلية تحديا كبيرا يتمثل فى ضرورة خفض نفقات تشغيلها ، لتتمكن من تقديم خدمات أفضل للمتعاملين معها ، وهذا فى حد ذاته اثر إيجابى يمكن تحقيقه على المدى المتوسط .

كما قد يتعرض النظام المصرفى فى الدول النامية إلى ظهور وحدات مصرفية عملاقة تتجاوز أرقام ميزانيتها أضعاف موازنات دول نامية بكاملها، الأمر الذى يضعف مستقبل وقدرة البنوك المحلية على التجديد واستيعاب التقنيات الحديثة وقدرتها على المنافسة العالمية .

ينتج عن تواجد البنوك الأجنبية فى الدول النامية زيادة حجم الاستثمارات والنااتجة عن رؤوس أموال هذه البنوك ، مما يؤدى إلى زيادة مصادر الحصول على تمويل المشروعات المختلفة ، إلا انه على المدى الطويل سنجد أن هذه البنوك الأجنبية سيكون أغلب أعمالها من ودائع المواطنين، وقد تجد أن الأكثر ربحية لها هو توظيف هذه الأموال خارج حدود الدولة، مما يؤدى إلى حرمان المجتمع من إمكانية استخدام هذه الودائع فى التنمية الاقتصادية المحلية.

تركز الخدمات المصرفية فى عدد قليل من البنوك يؤدى إلى أوضاع شبه احتكارية ، حيث يتجه سعر الفائدة على الاقتراض إلى الارتفاع وسعر

الفائدة على الودائع إلى الانخفاض، كما تضع هذه البنوك ما يناسبها من عموالات وأسعار لخدماتها .

وقد حذر اتحاد المصارف العربية من خطورة اختراق البنوك الأجنبية للأسواق العربية ، وذلك من خلال طرح خدماتها على الإنترنت ، وأوضح أن البنوك الأجنبية تمكنت خلال عام ١٩٩٨ جذب نحو ٥% من عملاء المصارف العربية عن طريق الإنترنت ، وإن هذه البنوك الأجنبية تعترم تكثيف نشاطها وتقديم خدماتها المصرفية المتطورة المباشرة عبر الإنترنت لعملاء المنطقة العربية الأمر الذى سيضع الجهاز المصرفى العربى فى مأزق حرج، ولاسيما وإن المقارنة بين المصارف العربية ونظيرتها الأجنبية لن تكون فى مصلحة الأولى .

ثالثا : آثار اتفاقية الخدمات المالية على البنوك الإسلامية

إن البنوك الإسلامية جزء من النظام المصرفى فى الدول التى تتواجد بها، لذلك فهى تتعرض لنفس المؤثرات التى تتعرض لها البنوك الأخرى ، ولكنها تزيد عليها بأنه نتيجة للاختلاف فى الأهداف والوسائل (وهو ما تعرضنا له فيما سبق) فإن البنوك الإسلامية تتعرض لآثار تختص بها نتيجة التغيرات فى أسواق المال ونتيجة لتطبيق اتفاقية تحرير الخدمات المالية ، وذلك لأن البنوك الإسلامية تعد نظاما مصرفيا موازيا وليس نظاما متدمجا فى القطاع المصرفى الرأسمالى .

ويلاحظ أن البنوك الإسلامية لم يتضمنها تحديد الخدمات المالية فى اتفاقية الخدمات المالية ، ويرجع السبب فى ذلك إلى أن الاتفاقية تعرضت

بالذكر إلى البنوك والمؤسسات المالية بوجه عام كأحد أشكال الخدمات التي تسعى اتفاقية تحرير الخدمات المالية إلى تحريرها ، وبالتالي لم تتضمن تفصيل لأشكال هذه المؤسسات .

ولقد تعرضنا في الجزئية السابقة لآثار تطبيق اتفاقية تحرير الخدمات المالية بالنسبة للقطاع المصرفي بصفة عامة وهو ما ينطبق أيضا على البنوك الإسلامية ، ونعرض فيما يلي لبعض الآثار التي يمكن أن تتعرض لها البنوك الإسلامية فقط .

ولهذه الاتفاقية آثاراً إيجابية على الصعيد العالمي بالنسبة للبنوك الإسلامية ، من جهة تحرير أسواق المال العالمية، وتدعيم التواجد المالي الإسلامي في الخارج ، كما تضع حداً لسياسات التمييز التي تنتجها المجموعة الأوروبية لفرضها، إلا أنه في مقابل تلك الإيجابيات، فإن الاتفاقية تؤكد التحدي المصرفي للبنوك الإسلامية ، لا سيما من ناحية المنافسة المحتدة التي تواجهها المصارف من قبل التكتلات المالية الدولية، وفروع المؤسسات المالية والمصرفية العملاقة التي ستدخل الأسواق المالية الإسلامية للعمل في محيط متحرر من القيود المالية والمصرفية^(١).

التحديات التي تواجه البنوك الإسلامية نتيجة تحرير الخدمات المالية :

١ - البنوك الدولية والاتجاه إلى العمل في مجال المعاملات الإسلامية :

من المعروف أن المودعين بالبنوك الإسلامية هم نوعية خاصة ، حيث أنهم من الذين يرفضون التعامل بالفائدة ، وبالتالي يبحثون عن البنوك

(١) تقارير ومقالات د.حسن العالى: "البنوك الإسلامية وتحديات التحرير المالي" ١٣ ذو الحجة

الإسلامية لإيداع أموالهم ، ومن هنا كانت البنوك الإسلامية تضمن المزيد من العملاء دون جهد يذكر من جانبها طالما انتشر الوعي الديني لدى الأفراد واقتنعوا بحرمة التعامل مع البنوك التقليدية .

ويمكن القول أن هذا الوضع عرضة للتغير بعد تحرير الخدمات المالية، فالملاحظ أن البنوك الدولية بدأت في دراسة كيفية التعامل مع هذه النوعية من العملاء ، ولأنها تهدف لزيادة رقعتها وأعمالها ومن ثم أرباحها ، فهي تسعى إلى فتح فروع للمعاملات الإسلامية بها ، وقد بدأ سيتى بنك هذه المحاولة بفتح فرع خاص للمعاملات الإسلامية في البحرين ، ومن المتوقع أن تحذوا حذوه بنوك دولية أخرى ، ومن هنا يأتى التحدى أمام البنوك الإسلامية، حيث أن المودعين سيجدون عدة بنوك تعلن عن نفسها بأنها تتعامل وفق الشريعة الإسلامية، وبالتالي يمكن للمودع أن يختار أيها يعطى خدمة أفضل وعائد أعلى ، وهذا يمثل تحديا أمام البنوك الإسلامية فى كيفية الاحتفاظ بالمتعاملين معها بل وزيادة أعدادهم دون أن يتركوها إلى الفروع الإسلامية للبنوك الأجنبية.

٢- النشاط الاستثمارى للبنوك الإسلامية :

تتطلب الأشكال المختلفة للاستثمار فى البنوك الإسلامية مثل المرباحة والمشاركة وبيع الأجل تتطلب توفير كما كبيرا من البيانات الخاصة بالمتعامل والسلعة والسوق ودراسة لاحتتمالات التغير فى الأسعار ، ونتيجة لأن اتفاقية الخدمات تتطلب توفير المعلومات اللازمة للعمل ، بل وتطلب إنشاء مراكز للاستعلامات عن أية معلومات مطلوبة ، فإن ذلك سيوفر

مصدرا كبيرا للمعلومات التي تتطلبها هذه النوعية من الاستثمارات ، ولكن لابد وأن تعمل البنوك الإسلامية على إعداد مركز وشبكة حديثة للمعلومات . كما أن البنوك الإسلامية تعمل في ظل قوانين تحكم المعاملات سواء على المستوى المحلى أو العالمى، لذلك فإنها لا تستطيع أن تحدد أسعارا لسلعها أعلى من الأسعار السائدة ، حيث أن تحديد السعر يخضع للمساومة من العميل ، وبالتالي تكون الربحية أقل ، كما أن محاولة فرض هامش ربح أعلى من سعر الفائدة السائد في السوق يقلل الثقة في التعامل وقد يدفع المتعاملين إلى التحول للبنوك التقليدية .

أما بالنسبة لنظام المشاركة ، فإنه من الممكن زيادة نسب المشاركات وهو يتفق مع ما تهدف إليه البنوك الإسلامية، وبالتالي فإن تحرير الخدمات المالية يمكن أن يكون حافزا للإسراع بزيادة المشاركة ، حيث تنجّه أغلب الدراسات إلى كيفية التقليل من مخاطر المشاركة والمضاربة .

كذلك من التحديات التي ستواجهها البنوك الإسلامية أنه مع تعدد مصادر الإيداع والتمويل ، ستكون هناك فرصا متعددة أمام الأفراد للحصول على التمويل الذى يرغبونه ، وبالتالي المقارنة بين التكلفة الذى يتحملونها فى البنك الإسلامى وغيره من البنوك .

٣- أسواق الأوراق المالية :

مع ثورة الاتصالات وترباط أسواق الأوراق المالية سيؤدى إلى زيادة الاستثمارات فى هذه الأسواق ، وهو ما يوفر مجالا واسعا للاستثمار بالنسبة للبنوك الإسلامية ، ويزيد من الأدوات المالية المعروضة مما يؤدى إلى زيادة قدرة الأفراد على تنويع محافظهم الاستثمارية، ومن هنا يأتي دور البنوك

الإسلامية فى الاستثمار المباشر فى هذه الأدوات أو أن تكون هذه البنوك مستشارا للمتعاملين معها فى كيفية إدارة محافظهم الاستثمارية. ويتطلب التوسع فى إصدار الأوراق المالية أن لا تكون بقيم نقدية عالية ليسهل تسويقها ، وان تتوافر الأسواق الثانوية لإعادة تدويرها والحصول على السيولة ، ويؤدى التوسع فى إصدار الأوراق المالية إلى اجتذاب أعداد أكبر من المستثمرين ، بما يؤدى إلى تطوير الأسواق المالية .

وكلمة « التوريق » تعريب لمصطلح اقتصادي حديث وهو (Securitization) الذي يعني : جعل الدين المؤجل فى ذمة الغير - فى الفترة ما بين ثبوته فى الذمة وحلول أجله - صكوكا قابلة للتداول فى سوق ثانوية. وبذلك يمكن أن تجري عليه عمليات التبادل والتداول المختلفة.

٤- العاملين بالبنوك الإسلامية :

من الممكن أن يكون للتحرير أثر سلبي على نوعية العاملين بالبنوك الإسلامية ، حيث كانت هذه البنوك تعاني من ضعف جهازها الإدارى بالنسبة لطبيعة عملها ، حيث يتطلب العمل بها الفهم الكافى لطبيعة الدور الذى تقوم به وتحتاج لكوادر مؤهلة لتنفيذ الأشكال المختلفة لاستثماراتها ، وفى حال دخول البنوك الأجنبية للعمل فإن ذلك سيؤدى إلى زيادة الطلب على العناصر الماهرة ، وقد يحدث انتقال للعمالة الماهرة من البنوك المحلية بما فيها البنوك الإسلامية إلى البنوك الأجنبية .

المبحث الرابع

كيفية مواجهة تحرير الخدمات المالية

بعد أن عرضنا لاتفاقية الخدمات المالية ، ثم لمحددات عمل البنوك الإسلامية ، انتقلنا إلى دراسة آثار تحرير الخدمات المالية على القطاع المصرفي بصفة عامة بما فيه البنوك الإسلامية ثم عرضنا للآثار التي يمكن أن تتعرض لها البنوك الإسلامية بصفة خاصة .
ونعرض فيما يلي كيفية مواجهة هذه الآثار بالنسبة إلى القطاع المصرفي ثم البنوك الإسلامية خاصة .

أولاً : القطاع المصرفي في الدول النامية وكيفية مواجهته تحرير الخدمات المالية

إن التحدي الذي سيواجه البنوك الإسلامية في الدول النامية هو دخول البنوك الأجنبية لأسواقها بما تملكه من قدرات مالية وإدارية وتكنولوجية ، وحتى تكون المنافسة عادلة يجب على القطاع المصرفي في الدول النامية تطوير نفسه لكي يستطيع مواجهة هذه الكيانات الكبيرة ، وهذا التطور يمكن أن يكون على ثلاث محاور :

- الأول : تكوين كيانات كبيرة من خلال الاندماج .
- الثاني : التحول من الصرافة التجارية إلى الصرافة الشاملة .
- الثالث : إتباع استراتيجيات الجودة الشاملة في المصارف .

أولا : الاندماج بين البنوك^(١).

تعد قضية الاندماج بين البنوك من أكثر القضايا الراهنة والمثيرة للاهتمام بالنسبة للقطاع المصرفي ، وخاصة في ظل التطورات العالمية من عولمة الاقتصاد وفتح الأسواق أمام المنافسة الخارجية ويلاحظ أن البنوك العربية مثلا تختلف فيما بينها في إجمالي الأصول المتاحة، ولكن إجمالي هذه الأصول الموجودة في الدول العربية تعد صغيرة مقارنة بأصول البنوك العالمية مثل بنوك الولايات المتحدة أو دول الاتحاد الأوروبي .

ولذلك فإن الاندماج بين البنوك العربية سوف يؤدي إلى مزايا متعددة منها :

Benefiting from the Economies of Large-Scale

ويتم ذلك أما عن طريق الاندماج الأفقي بين البنوك من خلال اندماج بنكين أو شركتين تعمل في نفس مرحلة الإنتاج ، مما يتيح الفرصة للاستفادة من وفورات الحجم الكبير من الإمكانيات والموارد الاقتصادية المتاحة ، وذلك عن طريق التسميق بين البنوك العربية أو عن طريق الاندماج الرأسي بين بنكين أو شركتين قد يكونا في مراحل مختلفة من الإنتاج ولكنهما في نفس الصناعة ، مما يساعد على تقليل المخاطر من خلال تنوع الخدمات ، وتقليل التكاليف وزيادة رأسمال البنوك لزيادة الأنشطة المتاحة أمام العملاء.

(1) www.worldbank.org/wbi/mdf2/papers/Sultan Abou-Ali: the Status of Reform of the Banking Sector in the Arab Countries.

(٢) دمج القدرات الإدارية *Pooling Administrative Capabilities*

وخاصة مع ندرة الخبرات البشرية المؤهلة القادرة على اتخاذ القرارات السليمة في الوقت المناسب ، ويعطى الاندماج الفرصة لزيادة الكفاءات المؤهلة في نطاق اشمل وأكبر من البنوك المنفصلة والصغيرة .

(٣) تجميع الموارد المالية والأصول *Pooling financial Resources and Assets*

فمن المتوقع أن يزيد الاندماج من القيمة الإجمالية لأصول البنوك المندمجة ، وبالتالي زيادة قدرتها على تحمل المخاطر ، وكما تستطيع من ناحية أخرى من تمويل الاستثمارات طويلة الأجل لتتناسب مع الحاجات التنموية للدول العربية .

وبالرغم من تلك المزايا الناتجة عن الاندماج فإن الاندماج يحظى من ناحية أخرى بالعديد من المخاوف والتي تتمثل في الآتي :

(١) الوفورات السلبية لزيادة حجم النشاطات الاقتصادي

The Diseconomies of Large - Scale

(٢) عدم القدرة على توفير التنوع للخدمات المقدمة لعملاء البنوك .

(٣) تزايد المخاطر نتيجة أن إمكانية إخفاء المعلومات تصبح أكبر مما يؤدي إلى زيادة تراكم الأخطاء والانحرافات وعدم القدرة على تصحيحها في الوقت المناسب .

(٤) الأثر الكبير في حالة تعثر أحد البنوك على الاقتصاد الوطني مقارنة بحالة تعثر بنك أصغر نسبيا .

ورغم ذلك فإن التغييرات الراهنة تتطلب دمج عدد من البنوك العربية للوصول إلى متطلبات التكامل العربى وللوصول إلى وضع تنافسى أفضل أمام التكتلات الاقتصادية العالمية.

ولكن فى نفس الوقت فإن هذا لايعنى أن البنوك الصغيرة يجب ان تختفى لأن الصناعة المصرفية تحتاج إلى وحدات متعددة الأحجام لتتوافق مع المتطلبات المختلفة لرغبات المتعاملين .

ثانيا : المصارف الشاملة Universal Banks

مازال القطاع المصرفى فى اغلب الدول العربية مقسما إلى بنوك متعددة فى مجالات النشاط ، فمنها بنوك تجارية وأخرى للاستثمار والأعمال وثالثة تعمل كبنوك متخصصة ، ولا يسمح للبنك بالعمل إلا فى المجال المصرح به ، ويرجع السبب فى ذلك إلى أن البنوك وهى مؤسسات مالية تبتحكم فى موارد مالية ضخمة وبالتالي فإن السماح لها بالعمل فى عدة مجالات قد يشكل منافسة غير عادلة مع المؤسسات الغير مالية أو الأقل من ناحية الموارد المالية ، أو قد تستثمر هذه البنوك تلك الموارد فى مجالات لا تتطلبها التنمية الاقتصادية ، أو تعمل فى مجالات وأنشطة اقتصادية ترتفع فيها نسبة المخاطرة ، مما يشكل خطرا بالنسبة حقوق العملاء .

وبالرغم من ذلك فهناك اتجاها متزايدا فى أوروبا والولايات المتحدة نحو توسيع مجالات العمل المصرفى ، للوفاء بالحاجات المتعددة والمتنوعة للعملاء ، ويتمثل ذلك فى ظهور البنوك العالمية والتي تشمل على أنشطة مصرفية وتجارية .

ومن المعتقد أن البنوك العربية سيصرح لها تدريجياً لأن تصبح بنوك شاملة Universal Banks لتتواكب مع المتطلبات العالمية شريطة أن تمتلك المتطلبات الضرورية وخاصة الخبرات الإدارية والبشرية المؤهلة للقيام بمثل تلك العمليات .

الضوابط العامة لقيام المصارف بدورها في تطوير أسواق المال^١
يمكن للمصارف في الدول العربية والإسلامية أن تتحول إلى مصارف شاملة من خلال تقديمها لمجموعة من الخدمات منها :

(١) توفير الائتمان اللازم للمستثمرين بغرض حيازة وامتلاك الأوراق المالية من خلال الاقتراض بضمان الأوراق المالية (صفقات الريبو ، R epo Transaction) والمنتشرة في الدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة واليابان وفرنسا .

(٢) المساهمة المباشرة في الشركات الجديدة بمختلف أنواعها ، والإسهام في إدارتها وتوجيه نشاطها وطرح أسهمها للتداول .

(٣) المشاركة في تقييم المشروعات المطروحة للبيع في إطار برنامج الخصخصة والقيام بدور المستشار المالي للمستثمرين الراغبين في شراء أصول أو أسهم تلك الشركات .

(٤) ممارسة نشاط أمناء الاستثمار بدءاً من مرحلة إعداد دراسات الجدوى وإنشاء الشركات والترويج لها إلى مرحلة التأسيس وإصدار الأسهم.

(١) النشرة الاقتصادية للبنك الأهلي ، العدد الثاني والأربعون ، المجلد التاسع ، القاهرة ، ١٩٩٦ ،

(٥) إدارة المحافظ المالية لحساب كبار المستثمرين والمساهمة في توظيف أموال المستثمرين في الأوراق المالية .

(٦) خلق ودعم الشركات العاملة في مجال الأوراق المالية .

(٧) تقديم خدمات تصميم نظم المعلومات اللازمة لربط البورصات العربية بالأسواق المالية.

(٨) زيادة تحقيق الشفافية في الأسواق من خلال المشاركة في خلق نظم التحليل المالي والإفصاح الدوري عن المعلومات حول حركة الأوراق المالية .

ويستلزم لقيام المصارف بمثل هذه الخدمات أن تمر بمراحل تأهيلية قد تختلف في إعدادها وتوقيتاتها من مصرف إلى آخر بسبب الظروف الداخلية والخارجية لذلك المصرف وهي :

(١) تحديد نوعية الخدمات الجديدة التي تتناسب احتياجات الأسواق والعلاء والتي يمكن أن يقدمها المصرف .

(٢) إعداد البرامج والدورات التدريبية لمختلف المستويات الإدارية للوصول بها إلى مستوى الاحتراف في تقديم الخدمة .

(٣) وضع الاستراتيجيات اللازمة لإمداد المصارف التجارية بالخبرات الفنية سواء عن طريق البعثات أو استقدام الخبراء .

(٤) توضيح الهيكل التنظيمي لمنع التضارب واختلاط الأعمال والمصالح .

(٥) تأسيس إدارات متخصصة لإدارة المخاطر وتصميم السيناريوهات المحتملة للضغوط المتوقعة على محافظ الأوراق المالية .
ولقد أوضحت تجارب العديد من الدول اختلاف الهيكل التنظيمي للمصرف الشامل من دولة لأخرى ، وذلك نظرا لاختلاف الفكر المصرفي السائد والتشريعات المعمول بها

تدابير احتياطية the Prudential Control

وضعت البنوك العديد من الإجراءات لضمان السيطرة والتحكم في سلامة القطاع المصرفي ومنع الصدمات المالية Financial Shocks ، وترجع أسباب تلك الإجراءات إلى حدوث العديد من الأزمات العالمية مثل الأزمة الآسيوية وحدث انهيارات مالية مثل إغلاق بنك الائتمان والتجارة الدولي BCCI .

ومن ناحية أخرى قد تؤدي تلك الإجراءات إلى تقليل المخاطر من حدوث مثل تلك الأزمات ، ولكن تلك الإجراءات قد تؤدي إلى محدودية تأثير القطاع المصرفي في دفع عجلة التنمية ، ولذلك فلا بد من إعادة النظر في مثل تلك الإجراءات التحكمية Control Measures لإحداث توازن بين تقليل المخاطر المحتملة وزيادة مشاركة القطاع المصرفي في التنمية ، وذلك من خلال السماح للبنوك أن تكون بنوك شاملة وليست بنوك تجارية أو متخصصة فقط.

ثالثاً : إستراتيجية الجودة الشاملة^(١)

تمثل قضية الجودة تمثل أهمية خاصة للمصارف العربية والإسلامية ،
والتي تهدف إلى الارتقاء بنوعية خدماتها ومواجهة المنافسة العالمية ، مما
يتطلب التميز فى مجالى الجودة Quality والإنتاجية Productivity .
لقد اقتصر مجال الجودة قديماً على الممارسات الإشرافية والإدارية
وخاصة فى مجال الصناعة ، ولكن مع زيادة التطور والمنافسة العالمية كان
لا بد من ظهور نظام متكامل للرقابة على الجودة Total Quality Control
System يهدف إلى ضمان جودة السلع والخدمات ويعتمد على تكامل أكثر
من وظيفة داخل المنظمة ، ولكن مفاهيم الجودة اتسعت لتشمل أيضا الخدمات
المصرفية .

كثيرة الوصول إلى الجودة الشاملة فى المجال المصرفى :
يمكن الوصول لتحقيق الجود الشاملة من خلال مجموعة من الإجراءات
مثل:

- (١) العمل على تنمية الكوادر البشرية المؤهلة من خلال التدريب على
الأساليب الإدارية الحديثة .
- (٢) تحقيق تميز لكافة العمليات والأنشطة التى يقدمها المصرف
للوصول بها إلى معدلات مثلى من الجودة المميزة .

(١) النشرة الاقتصادية للبنك الأهلى: " نحو بناء استراتيجية الجودة الشاملة فى المصارف العربية "

العدد الثالث ، المجلد الثامن والأربعون ، القاهرة ، ١٩٩٥ ، ص ٢٦١ - ٢٦٥ .

(٣) وضع رغبات المستهلكين والعملاء في الاعتبار وتكامل كافة وحدات المصرف لتحقيق هذه الرغبات .

(٤) وضوح الأهداف العامة للمصرف ، وجود خطط متكاملة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمصرف من خلال حشد كل الجهود .

إن نظام إدارة الجودة الشاملة **Total Quality Management** يأتي كوسيلة إدارية لتحقيق كل هذه المتطلبات في عصر تتزايد فيه حدة المنافسة والمحاولات المستمرة لتحسن الأوضاع التنافسية لكافة الدول .

دور اتحاد المصارف العربية :

العمل على التكامل بين وحدات الجهاز المصرفي العربي ، وكذلك المؤسسات المالية من خلال اتحاد المصارف العربية كمرحلة من مراحل التكامل النقدي العربي بما يعمل على تنمية دور المصارف العربية في مواجهة التكتلات العالمية ، والمجالات المقترحة لهذا التنسيق كما يلي :

- ١- إنشاء وحدات مصرفية مشتركة .
- ٢- التنسيق بين السياسات النقدية على مستوى الأجهزة المصرفية .
- ٣- إصدار مشروع الشيك السياحي العربي .
- ٤- إنشاء غرفة لتسوية المعاملات بين البنوك العربية .
- ٥- تبادل المعلومات في مجال التتقيق المصرفي والتدريب .

ثانيا : البنوك الإسلامية وكيفية مواجهة تحرير الخدمات المالية

بطبيعة الحال يصدق ما سبق من محاور لمواجهة تحرير الخدمات المالية بالنسبة للقطاع المصرفى على البنوك الإسلامية أيضا ، لأنها وكما سبق ذكره تعد جزء من هذا القطاع ، ولكن لخصوصية هذه البنوك فإنه يمكن أن يكون لها وسائل خاصة بها لمواجهة هذه المتغيرات ، ونعرض فيما يلى لمساهمتين فى مجال كيفية مواجهة البنوك الإسلامية لهذه المتغيرات ، المساهمة الأولى مجموعة من المقترحات التى تستهدف مواجهة هذه المتغيرات ، والمساهمة الثانية مقترحات تبناها المؤتمر العالمى للمصارف الإسلامية الذى عقد فى البحرين عام ٢٠٠٠م.

١- تطوير البنوك الإسلامية

لقد استفادت البنوك الإسلامية فى العقدين الماضيين من التوسع الاقتصادى لنشاطها ، ولكن هذا لا يتوقع له الاستمرار ، فالتغيرات فى أسواق المال وتحرير الخدمات المالية ستجعل المنافسة صعبة على البنوك الإسلامية ، لذلك يتطلب الأمر العديد من الإصلاحات التى تستهدف إحداث نقلة نوعية فى الهيكل التنظيمى لتلك البنوك ، بالإضافة توفير الكوادر البشرية المحترفة لقيامها بأعمال البنوك الإسلامية ، وهناك نوعان من الإصلاحات التى يجب على البنوك الإسلامية السعى لإحداثها وهما :

(أ) السماح للبنوك بدخول فى أى نشاط مالى .

(ب) السماح للبنوك باختيار أكثر البنى التنظيمية ملائمة لاحتياجاتهم .

أ- التوسع فى النشاط المصرفى :

وتطلب المؤسسات المصرفية المرونة للسماح لها بالقيام بنشاطات تتعلق ببنوك الاستثمار والتأمين بالإضافة إلى نشاطاتها التجارية المصرفية ، كذلك على البنوك الإسلامية الدخول فى مجالات أخرى مثل التجارة المصرفية بما فى ذلك الاستيراد والتصدير .

إمكانية قيام البنوك الإسلامية بالمشاركة فى عمليات الخصخصة ، وذلك من خلال المشاركة فى تقيم أصول المشروعات المعروضة للبيع ، والترويج لأسهمها وطرحها للجمهور ، أو الدخول بحصة لشراء هذه الشركات ، كما يمكن للبنوك الإسلامية القيام بعمليات التأجير التمويلي

وبالنسبة لأسواق الأوراق المالية فإن البنوك الإسلامية تمارس نشاطها فى هذا المجال، وإن كان المطلوب منها أن تتوسع فى محافظ الأوراق المالية لديها، والعمل على إيجاد نظام للإفصاح المالى والشفافية مما يدعم ثقة المستثمرين والمتعاملين مع هذه البنوك فى الاستثمار بالأسهم .

ولبيان أثر تلك المطالب على البنوك الإسلامية وللتى تواجه العديد من القيود التنظيمية على دخولها أسواق الدول المختلفة لتقديم خدماتها ، نجد أنه على سبيل المثال كان إلغاء قانون جلاس ستيجال Glass Steagall Act فى الولايات المتحدة فى نوفمبر ١٩٩٩ الذى يهدف إلى إزالة بعض القيود على النشاطات البنكية ومنحها بعض المرونة فى تقديم خدماتها وتعد استفادة البنوك الإسلامية من إلغائه حيث كان هذا القانون يمثل عائقا رئيسيا أمام البنوك الإسلامية فى العمل فى الولايات المتحدة ، وخاصة أن القانون كان يمنع البنوك من الدخول فى نشاطات الأوراق المالية أو التعامل فى صناديق

الاستثمار **Mutual funds** وكما كان يمنع دخول البنوك في نشاطات عالية الخطورة .

وهذا ما يدفع إلى توفير بيئة تنافسية أكثر عادلة ومواتية لعمل البنوك الإسلامية مثلها في ذلك مثل البنوك التقليدية والتي تضغط من أجل استمرار نموها في ظل المنافسة الشديدة .

ب- تطوير الهيكل التنظيمي للبنوك^١

تتطلع المؤسسات البنكية للمرونة في اختيار الهيكل التنظيمي الذي يلائم أكثر مجالات الأنشطة المتعددة ، وهناك ثلاثة نماذج عريضة للبنية التنظيمية التي يمكن أن تتبناها البنوك الإسلامية للعمل في النشاطات المالية غير المصرفية (مثل المصارف الاستثمارية والتأمين والمتاجرة البنكية)

نموذج الشركة القابضة البنكية **Banking Holding Company**

ووفق لهذا النموذج فان المنظمة الأم تمتلك منظمات مختلفة للأنشطة المختلفة ، فمثلا تملك منظمة للاستثمارات ومنظمة أخرى للمتاجرة البنكية ومنظمة للقيام بأعمال التجارة .

نموذج الفرع أو التابع **Bono Fide Sudesidary**

تحت هذا النموذج يمكن للبنك أن ينشئ فرع — وليس منظمة مستقلة — له رأس ماله الخاص به ، وتكون كل عملياته منفصلة وبعيدة ماديا عن

(1) M. Fahim Khan :Financial Modernization in 21st Century and Challenge for Islamic Banks, International Journal of Islamic Financial Services , vol. 1 No.3,Oct.-Des 1999.

عمليات البنك ، ويجب على الفرع التابع أن تكون له تسجيلاته المحاسبية المنفصلة ومجلس إدارته الخاص به .

نموذج البنك الشامل Universal Bank

تحت هذا النموذج فإن كل النشاطات تتم في إطار نفس المنظمة وبالتالي فإن البنك سيعمل كبنك تجارى وبنك استثمارى وفى التأمين .. الخ ، كل ذلك تحت سقف واحد ، وبالرغم من تواجد هذه المصارف العالمية فى ألمانيا وهولندا وسويسرا ، وبالرغم أيضا من كونها ناجحة لبعض الوقت ، إلا أنها تعتبر فى الوقت الحالى نموذجا مناسباً للأسواق المالية الديناميكية فى دول مثل الولايات المتحدة واليابان ، وقد يلائم هذا النموذج بعض البنوك التقليدية للاستمرار فى نشاطاتها كبنوك تجارية مع التأمين المصرفى والتأمين، ولكن النموذج قد لا يلائم البنوك الإسلامية بسبب الاختلاف الشاسع فى النشاطات التى ترغب البنوك الإسلامية القيام بها مثل : الاستثمار البنكى، تجارة السلع القائمة ، كما قد يجد المنظمون صعوبة فى تنظيم البنوك الإسلامية إذا ما تبنت مثل هذا النموذج .

كما قد يجد المنظمون صعوبات فى تنظيم نموذج الفرع التابع أيضا سواء فى سياق البنوك التقليدية أو البنوك الإسلامية ، حيث سيكون الصراع على المصالح بين الفروع مصدرا رئيسيا للمشكلات التى ستقابلها الهيئات المنظمة، وبالرغم من ذلك فإن نموذج الفرع سيكون مناسباً للبنوك الإسلامية إذا ما كانت ستتشئ فرعا أو فرعين على سبيل المثال ، فإنه ربما لا يشكل صعوبة كبيرة للمنظمين أن يكون للبنك الإسلامى فرع تابع للتأمين أو الاستثمارات فى المحافظ المالية ، ولكنهم إن أرادوا فروعا أكثر لتغطية مدى

أوسع من النشاطات فأن المنظمين ربما لا يجدوا الهيكل المناسب من وجهة نظرهم .

ويرى بعض الاقتصاديين أن نموذج الشركة القابضة سيكون أكثر مناسبة للبنوك الإسلامية ويساعدهم على وضوح التفرقة بين عملياتهم المالية بالمقارنة بالبنوك التقليدية والحصول على تأييد المنظمين، وخاصة أن البنوك الإسلامية تنتقد حالياً على أساس أن عملياتهم متشابهة إلى حد كبير، وأن لم تكن متشابهة تماماً مع البنوك القائمة على الفائدة ، وهذا يمكن أن يصبح عائقاً أمام نمو البنوك الإسلامية ، ولا يمكن للبنوك الإسلامية التهرب من هذا النقد لأن هياكلها التنظيمية الحالية لا تسمح لها بالعمل مباشرة في التجارة والتأجير ونشاطات البناء ، وبالتالي العمل تحت نموذج البنك كشركة قابضة، بوضع منظمات منفصلة للنشاطات المختلفة ، سيساعدهم على التغلب على النقد الموجه لهم ويمكن المنظمين من الإشراف ومراقبة نشاطهم .

٢- مقترحات المنظمات المصرفية الإسلامية لإقامة السوق المالي الإسلامي :

يقوم البنك الإسلامي للتنمية بدراسة كيفية إنشاء سوق مالي إسلامي، يعمل في حالة تأسيسه على ضمان تدوير الفوائض المالية للدول والمؤسسات فيما بين الدول الإسلامية نفسها، سواء على هيئة ودائع وأموال سائلة، أو استثمارات في مشروعات التنمية.

وفي المؤتمر العالمي للمصارف الإسلامية، الذي عقد في البحرين عام ٢٠٠٠ وبناءً على مبادرة من الحكومة الماليزية تم تكليف لجنة ثلاثية من

مؤسسة نقد البحرين، والحكومة الماليزية، وبنك التنمية الإسلامي، لتتولى متابعة متطلبات تطوير السوق المالي العالمي الإسلامي ، وكذلك بحث السبل والأدوات اللازمة لتطوير السوق الثانوي لتداول صكوك المضاربة، والمشاركة والإيجار الطويل الأجل.

وقد طرحت السلطات المالية الماليزية اقتراحاً لإنشاء سوق مالي إسلامي، بحيث يتضمن أيضاً تنشيط سوق الودائع ما بين البنوك الإسلامية، وذلك بغرض تدوير الأموال الفائضة من جهة، وإيجاد قنوات استثمارية سائلة للبنوك الإسلامية من جهة أخرى ، ويتضمن الاقتراح الماليزي لكيفية إقامة السوق المالي الإسلامي ما يلي :

أولاً : هيكل النظام :

أ- تقوم البنوك المركزية وهيئات النقد والبنك الإسلامي للتنمية بتأسيس هيئة لإدارة السيولة Liquidity Management House وتعين البنك الإسلامي للتنمية كوكيل مفوض لإدارتها.

ب - تساهم البنوك وهيئات النقد بأموال من خلال تحويل جزء من احتياطياتها إلى حساب يسمى General Pool A/C يفتح مع الاحتياطي الفيدرالي (FR) حجم الأموال غير محدد، علاوة على الاحتفاظ بالأموال سائلة في الحساب، يقوم الوكيل باستثمار جزء من الأموال في أدوات مالية إسلامية سائلة، كما توجد تسهيلات ائتمانية Facility Stand by في حالة الاحتياج لها يقوم الوكيل باستدعائها.

ثانياً: آلية عمل النظام:

- في حالة احتياج البنك للأموال يقوم؛ بالاتصال بالوكيل ليحول له الأموال المطلوبة من حساب الاستثمار، أو يدخل معه في اتفاقية Repo من خلال اتفاقية مرابحة أو قرض حسن.

- في حالة وجود أموال سائلة لدى البنك، يتصل بالوكيل ويودع لديه في حساب الاستثمار الأموال، ثم يحصل على ربح في نهاية المدة، أو يدخل معه اتفاقية Repo.

- وضع معايير محددة للبنوك المسموح لها التعامل في النظام ، ووضع قواعد للنظام مثل السقف الائتماني المسموح به لكل بنك.

- وضع معايير للأدوات الإسلامية المسموح التعامل بها (أدوات حكومية أو صادرة عن هيئات رئيسية أو مصنفة) ، و وضع أنظمة التسوية والمقاصة والإيداع.

- وضع نظام لتبادل المعلومات (إنترنت).

كما يقترح المشروع إنشاء ثلاث مراكز مالية في كل من، ماليزيا والبحرين ولندن؛ تتولى تشغيل النظام على مدار الـ ٢٤ ساعة.

إن إنشاء سوق مالي إسلامي، سوف يسهم في تحقيق عدة أهداف رئيسية، سواء على مستوى المؤسسات المالية الإسلامية المشاركة فيه، أو بالنسبة لبرامج التنمية بالدول الإسلامية، فبالنسبة للمؤسسات المالية الإسلامية، فإنها سوف تستفيد من هذا السوق في توفير مصادر الحصول على عمليات تمويلية تتلاءم مع احتياجاتها، وفي نفس الوقت، الاستثمار في الأدوات الاستثمارية المعروضة في هذا السوق ، كما أن هذا السوق سوف

يكون مصدراً من مصادر تمويل مشروعات وبرامج التنمية في الدول الإسلامية، بالإضافة إلى أن وجود هذا السوق سيخلق تعاوناً أكبر مع الأسواق المالية الإسلامية في المراكز الأخرى مما يحقق المصالح المشتركة للمؤسسات المالية الإسلامية ككل^(١).

كما سوف يتم تأسيس وكالة التقييم الائتماني الإسلامية العالمية ، والتي تم إعداد مشروعها بواسطة البنك الإسلامي للتنمية بجدة ، والتي من المتوقع بدء نشاطها منتصف عام ٢٠٠١ ، وتهدف هذه الوكالة إلى تصنيف المصارف الإسلامية، وتقييم أداءها الائتماني، كما أنها تسهم في إعطاء المصارف الإسلامية تقييماً فنياً وفق معايير رئيسية محددة ومقبولة علي المستوى العالمي، وبالقدر الذي يظهر القدرة المالية والجدار المالية للمصرف الإسلامي، ويصل رأس المال المدفوع للوكالة إلى ٢ مليار دولار أمريكي، والمصرح به ١ مليار دولار، وتقدر مساهمة البنك الإسلامي للتنمية فيها بـ ١٥%^(٢).

(١) د. حسن العلي ، السوق المالي الإسلامي ، مرجع سبق ذكره . www.islamiq.com/

(٢) د. محمد شريف بشير، آفاق التطور في المصارف الإسلامية، مرجع سبق ذكره.

الخلاصة

إن الهدف الذى تمحورت حوله هذه الدراسة هو بيان الآثار التى يمكن أن تلحق بالبنوك الإسلامية من جراء تطبيق اتفاقية الخدمات المالية ، وبيان كيفية مواجهة التغيرات فى الأسواق المالية الناتجة عن هذه الاتفاقية . لذلك بدأنا فى المبحث الأول بعرض لهذه الاتفاقية والتى تبحث فى آثارها ، حيث عرضنا لأهدافها ونطاقها وكيفية تحرير الخدمات المالية . ويقصد بتحرير التجارة الدولية فى الخدمات أن يتم تطبيق آليات التجارة الدولية متعددة الأطراف على كل من تجارة السلع وتجارة الخدمات ، بحيث يخضعان معا لنفس الآليات والاتفاقيات ، بعد أن كانت المفاوضات السابقة يقتصر العمل فيها على تجارة السلع فقط . أما عن كيفية تحرير تجارة الخدمات ، فيتم ذلك من خلال اتخاذ الإجراءات اللازمة لتسهيل وصول موردي الخدمات الأجانب إلى الأسواق المحلية ، وخفض مستوى التمييز بينهم وبين الموردين المحليين . وهكذا نجد أن اتفاقية الخدمات المالية تهدف إلى إزالة القيود التى تمنع الأجانب من تقديم الخدمات المالية ، وأن تتم معاملتهم بنفس المعاملة التى يلقاها موردي الخدمات المحليين، كما نجد أنه لتنفيذ اتفاقية تحرير الخدمات المالية لابد من إجراء تعديلات أساسية على النظم والسياسات الاقتصادية بحيث يتم إلغاء القيود على تجارة الخدمات المالية ، ويسهل عملية دخول الأسواق لكافة الدول الموقعة على الاتفاقية .

ثم انتقلنا في المبحث الثاني لعرض المحددات الشرعية لعمل هذه البنوك، والخدمات التي تقدمها والاختلاف بينها وبين البنوك الرأسمالية ، ثم العوائق والصعوبات التي تواجه البنوك الإسلامية ووضعتها على المستوى الدولي، ورصدنا أهم التطورات الحديثة بالنسبة لهذه البنوك والتي تتمثل في:

١- عمليات الاندماج

٢- التوسع في إنشاء صناديق الاستثمار

٣- التحول إلى المصارف الإسلامية .

٤- تطور أداء هيئات الرقابة الشرعية .

وبعد أن مهدنا للهدف الذي نسعى إليه من خلال عرض لاتفاقية الخدمات المالية للبنوك الإسلامية وصلنا في المبحث الثالث إلى دراسة لأثار اتفاقية تحرير الخدمات المالية على القطاع المصرفي عامة وعلى البنوك الإسلامية خاصة ، حيث عرضنا لهذه الآثار من زاويتين : الأولى فوائد تحرير تجارة الخدمات المالية ، والثانية : الآثار السلبية لهذه الاتفاقية بالنسبة للقطاع المصرفي عامة والذي تعد البنوك الإسلامية جزء منه .

ثم انتقلنا إلى تحديد آثار اتفاقية الخدمات المالية على البنوك الإسلامية خاصة ، حيث عرضنا للتحديات التي تواجه البنوك الإسلامية نتيجة تحرير الخدمات المالية والتي منها اتجاه البنوك الدولية للعمل في مجال المعاملات الإسلامية ونقص الكوادر والخبرات المؤهلة وتوفير قدر كبير من الشفافية حول التعاملات وزيادة الاستثمار في الأوراق المالية .

وأخيرا .. كان مجال المبحث الرابع هو كيفية مواجهة تحرير الخدمات المالية بالنسبة للقطاع المصرفي عامة وللبنوك الإسلامية خاصة .

وحددنا المطلوب من القطاع المصرفي عامة وهو التطوير من خلال ثلاث محاور وهي :

أولاً : تكوين كيانات كبيرة من خلال الاندماج .

ثانياً : التحول من الصرافة التجارية إلى الصرافة الشاملة .

ثالثاً : إتباع استراتيجية الجودة الشاملة في المصارف .

أما بالنسبة للبنوك الإسلامية فقد عرضنا أن على هذه البنوك لمواجهة منافسة البنوك الأجنبية أن نعمل على التوسع وفي نفس الوقت المرونة في النشاط المصرفي ، وتحديد التطوير المطلوب في الهيكل التنظيمي للبنوك ثم عرضنا لمقترحات المنظمات المصرفية الإسلامية لإقامة السوق المالي الإسلامي لضمان الاستفادة من الفوائض المالية من جهة وإيجاد قنوات استثمارية سائلة للبنوك الإسلامية من جهة أخرى .

ولابد في النهاية من التأكيد على ضرورة أن يكون هناك بالنسبة للبنوك الإسلامية كيانا مماثلاً للبنك المركزي ، يمكن أن تلجأ إليه البنوك الإسلامية عند حاجتها للسيولة ، وبالتالي ستخفف الأهمية للاحتفاظ بنسبة كبيرة من الودائع في صورة سائلة لمواجهة طلبات الاسترداد من المودعين ، وتستطيع البنوك أن تستخدم هذا الجزء في عمليات الاستثمار المختلفة .

مدى رضا مستهلكي الخدمة المصرفية

بالبنوك الإسلامية

دراسة تطبيقية على عملاء بنك فيصل الإسلامي المصري

دكتور/ محمد عبد المحسن علي الشعراوي (١)

تم تقسيم هذه الدراسة إلى :

القسم الأول: مقدمة الدراسة

أولاً: التعريف بالبنوك الإسلامية

ثانياً: التعريف ببنك فيصل الإسلامي

ثالثاً: تسويق الخدمات المصرفية ومفهوم الرضا عند مستهلكيها

رابعاً: مشكلة الدراسة

خامساً: أهمية الدراسة

سادساً: أهداف الدراسة

سابعاً: فروض الدراسة

القسم الثاني: طريقة إجراء الدراسة

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

ثانياً: أنواع البيانات ومصادرها

ثالثاً: طريقة الحصول على البيانات الميدانية

رابعاً: طرق معالجة البيانات الميدانية

خامساً: حدود الدراسة

(١) كلية التجارة - جامعة الأزهر.

القسم الثالث: تحليل البيانات الميدانية لاختبار فروض الدراسة

أولاً: اختبار الفرض الأول للدراسة

ثانياً: اختبار الفرض الثاني للدراسة

القسم الرابع: نتائج الدراسة

المراجع

الملاحق

القسم الأول

مقدمة الدراسة

أولاً: التعريف بالبنوك الإسلامية:

بدأ إنشاء البنوك الإسلامية في العقد الثامن من القرن الحالي^(١)، ويعتبر بنك ناصر الاجتماعي - من الناحية التاريخية - أول بنك رسمي إسلامي فوثيقة إنشائه هي أول وثيقة رسمية عن حكومة من حكومات الدول الإسلامية تقرر بنص صريح موثق عدم التعامل بالفائدة أخذًا أو إعطاء^(٢).

وبعد ذلك التاريخ أخذت البنوك الإسلامية في الانتشار بدرجة كبيرة في كثير من الدول كمصر والسودان وباكستان وماليزيا وإيران وتركيا وغيرها إلى درجة أن بعض هذه الدول كالسودان وباكستان وإيران حولت كافة وحدات الجهاز المصرفي بها إلى وحدات لا تتعامل على أساس الفائدة. ثم زاد انتشار البنوك الإسلامية لدرجة أنه لم يقتصر انتشارها على الدول الإسلامية بل امتد إلى دول غير إسلامية في كل من أوروبا والولايات

(١) تأسس بنك ناصر الاجتماعي في ١٩٧١م، وبنك دبي الإسلامي في ١٩٧٥م، وبنك فيصل الإسلامي السوداني ١٩٧٧م، وبنك فيصل الإسلامي المصري ١٩٧٧م، والبنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار في ١٩٧٨م، وبنك البحرين الإسلامي في ١٩٧٩م، ولزيد من التفاصيل يمكن الرجوع إلى:

د. جمال الدين عطية، البنوك الإسلامية (المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، ١٩٩٣م) ص ٢٢ - ٣٦.

(٢) د. أحمد النجار، حركة البنوك الإسلامية (شركة سيرينت، القاهرة، ١٩٩٣م) ص ١٠٧.

المتحدة الأمريكية^(١). مما يشير إلى وجود تطلعات لدى الأفراد والشعوب في العالم الإسلامي وغير الإسلامي إلى وجود مؤسسات مصرفية تقدم خدمات غير تقليدية وتتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية.

ومن جانبها اتجهت البنوك التجارية لتلبية الطلب على الخدمة المصرفية التي تستفق مع قواعد الشريعة الإسلامية بإنشاء فروع لها تقوم على ذات الأساس الذي تقوم عليه البنوك الإسلامية.

ولتفهم طبيعة نشاط البنوك الإسلامية يستلزم الأمر في البداية التعرض لمفهوم البنك الإسلامي ثم بعد ذلك توضيح أوجه الاختلاف والتباين بين البنوك الإسلامية والبنوك الأخرى.

يعرف البنك الإسلامي بأنه "مؤسسة نقدية مالية تعمل على جذب الموارد النقدية من أفراد المجتمع وتوظيفها توظيفاً فعالاً يكفل تعظيمها ونموها في إطار القواعد المستقرة للشريعة الإسلامية وبما يخدم شعوب الأمة ويعمل على تنمية اقتصادياتها"^(٢).

وفي تعريف آخر "البنك الإسلامي هو منشأة مالية تعمل في إطار إسلامي، وتستهدف تحقيق الربح بإدارة المال حالاً وفعلاً في ظل إدارة اقتصادية سليمة"^(٣).

وفي تحديد لمضمون البنوك الإسلامية أشار د. أحمد النجار بأنها أجهزة مالية تستهدف التنمية وتعمل في إطار الشريعة الإسلامية، وهي

(١) د. منير إبراهيم هندي، إدارة الأسواق والمنشآت المالية (منشأة المعارف، الإسكندرية، ١٩٩٧م) ص ٢٤٦.

(٢) د. محسن أحمد الحصري، البنوك الإسلامية (إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، ١٩٩٥) ص ٢٧٥.

(٣) د. شوقي إسماعيل شحاته، البنوك الإسلامية (دار الشروق، جدة، ١٩٧٧) ص ٥٥.

أجهزة تنمية اجتماعية مالية تقوم بما يقوم به البنوك من وظائف إضافة إلى أنها تسهم في تحقيق التكافل بين أفراد المجتمع بالدعوة إلى أداء الزكاة وجمعها وإنفاقها في مصارفها الشرعية^(١).

من المفاهيم السابقة للبنوك الإسلامية يمكن ملاحظة أنها ركزت على الصبغة الإسلامية لنشاطها المصرفي، والتزامها بقواعد الشريعة الإسلامية، وبعدها عن التعامل في الأنشطة المحرمة إسلامياً، إضافة إلى الدور الاجتماعي لها.

كما يلاحظ أن المفاهيم السابقة للبنوك الإسلامية لم تتناول الفروق الجوهرية بين هذه البنوك والبنوك التقليدية (التجارية). هذه الفروق قد حددها أحد أساتذة الإدارة المالية في نواحي عديدة من أهمها^(٢):

١- التباين في الأهداف، فبينما ينصرف هدف البنك التقليدي (التجاري) إلى تعظيم ثروة الملاك فإن للبنك الإسلامي أهدافاً إضافية أخرى لا تقل أهمية، مثل تعظيم ثروة المودعين وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمجتمعات الإسلامية.

٢- العلاقة بين البنك وعمالته سواء كانوا مودعين لأموالهم أو مستخدمين لأمواله، فبالنسبة للمودعين تكون العلاقة بين المودع والبنك التجاري علاقة دائن بمدين، أما في البنوك الإسلامية فالعلاقة تكون بين صاحب رأسمال (المودع) ومضارب (البنك). وبالنسبة لمستخدمي الأموال

(١) لمزيد من التفاصيل يمكن الرجوع إلى:

د. أحمد النجار، عن البنوك الإسلامية: ماذا قالوا؟ الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية،

القاهرة، ١٩٨٢م، ص ٩-١٠.

(٢) د. منير إبراهيم هندي، مرجع سابق، ص ٢٤٩-٢٥٥.

تتخصص علاقة العملاء بالبنوك التجارية في عمليات الاقتراض مقابل فوائد محددة مسبقة، أما في البنوك الإسلامية فإن العلاقة تكون علاقة مضاربة يكون للعملاء فيها الغنم وعليهم الغرم يستثنى من ذلك علاقة عمليات المراجعة التي تشبه في طبيعتها علاقة الدائن بالمدين.

٣- العلاقة مع البنك المركزي، حيث تستطيع البنوك التقليدية (التجارية) اللجوء إلى البنك المركزي عند حاجتها إلى السيولة، بينما البنوك الإسلامية لا يمكنها اللجوء إليه لذات الغرض طالما أنها ترفض التعامل على أساس القوائد.

٤- كيفية محاسبة المودعين، ففي البنك التقليدي (التجاري) يحصل المودع على عائد يحدد سلفاً على ضوء مبلغ الوديعة وفترة الإيداع ومعدل الفائدة المقرر، أما في البنك الإسلامي نظراً لأن العلاقة بينهم وبين المودع تحدد على أساس المشاركة في عائد الاستثمارات ربها كان أو خسارة، فإن كافة المودعين يشتركون في الأرباح التي يحققها البنك على الودائع الاستثمارية العامة على أساس قيمة ومدة الوديعة.

٥- الرقابة على نشاط البنك، حيث يخضع البنك التقليدي (التجاري) إلى رقابة من قبل الملاك ممثلة في الجمعية العمومية في المساهمين ورقابة حكومية من خلال البنك المركزي، أما البنك الإسلامي فلا يقتصر الأمر على رقابة الملاك والحكومة بل هناك الرقابة الشرعية ورقابة المودعين، فالرقابة الشرعية تكون من قبل هيئة شرعية تشكلها الجمعية أو مجلس الإدارة وتستهدف التأكد من أن العمليات التي يبرمها البنك تتمشى مع مقتضيات الشريعة الإسلامية، أما رقابة المودعين فبمقتضاها يمثل

المدودعين في مجلس إدارة البنك بهدف حماية مصالحهم. لكن هذا النوع من الرقابة لم تطبقه أي من البنوك الإسلامية.

ثانياً: التعريف ببنك فيصل الإسلامي المصري:

في ٢٨ مارس سنة ١٩٧٧م تقدم فضيلة الشيخ محمد متولي الشعراوى وزير الأوقاف المصري في ذات الوقت بمشروع قانون إنشاء بنك إلى مجلس الوزراء، وبعد الموافقة عليه أحيل المشروع إلى مجلس الشعب في ١٩٧٧/٥/٨م. حيث تمت الموافقة عليه في أول أغسطس من ذات العام ثم رفع إلى السيد رئيس الجمهورية فصدر به القانون رقم ٤٨ لسنة ١٩٧٧م^(١). وبعد ذلك بدأ بنك فيصل الإسلامي المصري في ممارسة أنشطته حتى أصبح يقوم بجميع الأعمال المصرفية والمالية والتجارية وأعمال الاستثمار وإنشاء مشروعات التصنيع والتنمية الاقتصادية والعمرانية. ونتيجة لزيادة الطلب على الخدمة المصرفية الإسلامية ورغبة في وصولها إلى أقرب مكان للعملاء امتد نشاط البنك خارج القاهرة فأنشئ فروع له في مدن عديدة كالإسكندرية ودمنهور وطنطا وبنها والمنصورة والمحلة والسويس وأسيوط وسوهاج.

أما عن أهم الأنشطة التي يقوم بها بنك فيصل الإسلامي المصري فهي:

- ١- نشاط الإيداع وتجميع المدخرات، وذلك عن طريق القيام بفتح الحسابات الجارية وحسابات الاستثمار الحر والاستثمار لمدة سنتين ذات العائد المميز والحسابات المشتركة وحسابات الاستثمار باسم القصر.

(١) د. أحمد النجار، مرجع سابق، ص ٣١٦-٣١٧.

٢- نشاط التوظيف واستثمار الأموال، وذلك عن طريق القيام بأنشطة التمويل بالمشاركة، وبيع المrabحة، والتمويل بالمضاربة، والتأجير المنتهى بالتملك، وتأسيس الشركات، والمساهمة في رؤوس أموال المشروعات الاستثمارية.

٣- أنشطة الخدمات المصرفية الأخرى، مثل: فتح الاعتمادات المستندية بكافة أنواعها، إصدار خطابات الضمان، إصدار شيكات الحج بالعملات المحلية والأجنبية، الخدمات الخاصة بالأوراق المالية بكافة أنواعها من بيع وشراء وحفظ وتحصيل، عمليات الصرف الأجنبي وإجراء التحويلات الداخلية والخارجية.

٤- خدمات الإدارة العامة لأمناء الاستثمار التي تتولى خدمة عملاء البنك من خلال تفويض العملاء لها بأعمال ومهام معينة مثل تأسيس الشركات وتلقى الاكتتابات وإنشاء اتحاد الملاك لمشروعات الإسكان، وتسويق الأراضي والعقارات وإدارة أملاك العملاء.

٥- أنشطة اجتماعية وثقافية مثل إنشاء صندوق الزكاة وعقد مسابقات حفظ القرآن الكريم وفتح حسابات الاستثمار الخيرية والقرض الحسن والمنح الدراسية.

ثالثاً: تسويق الخدمة المصرفية ومفهوم الرضا عند مستهلكيها:

مع بداية العقد الثامن من القرن الحالي ظهرت فلسفات تسويقية حديثة منها الاتجاه إلى تسويق الخدمات، فقد كان اهتمام رجال التسويق وتركيزهم في الماضي على تسويق السلع، لكن بعد تعاظم دور الخدمات في الحياة الاقتصادية اليومية اتجهت أنظار الباحثين إلى قطاع الخدمات وبدأ اهتمامهم

يزداد بالمشاكل التسويقية التي تواجهها المنظمات الخدمية كالبنوك والفنادق والمستشفيات.

ويعزى بعض الكتاب^(١) تأخر ظهور وتطبيق المفاهيم التسويقية في المنظمات الخدمية إلى عدة أسباب من أهمها: عدم اقتناع رجال الإدارة بأن الخدمات يمكن تسويقها وأن المفاهيم التسويقية يمكن تطبيقها بنجاح داخل المنظمات الخدمية. كما أن الكتابات التي توضح المفاهيم التسويقية في مجال الخدمات غير كافية، والدراسات المتعلقة بالمشاكل التسويقية للمنظمات الخدمية غير وافية. هذا بالإضافة إلى عدم اتفاق الباحثين على تعريف موحد للخدمة وحدودها: ففريق منهم ركز على طبيعة نشاط الخدمات والمنافع والإشباع الذي يقدم للبيع أو يكون مصاحب لبيع السلع المادية، وفريق آخر ركز على خصائص ومواصفات الخدمة، بينما قدم فريق ثالث قائمة تعبر عن الأنشطة الخدمية مثل خدمات النقل وخدمات العلاج والخدمات المالية والخدمات الاستشارية وخدمات الأمن.

والآن وبعد اقتناع رجال الإدارة بأن الخدمات يمكن تسويقها أصبح من الضروري أن تهتم البنوك بتسويق خدماتها وأن تسعى دائما إلى ابتكار مداخل تسويقية حديثة لجذب والمحافظة على عملائها، فعلى البنوك التي ترغب في البقاء والنمو والتفوق أن تتبنى فلسفة تسويقية تركز على تقديم خدمة أعلى للعملاء، وأن تختار مزيج تسويقي ملائم يتكون من العناصر الأربعة الأساسية وهي: المنتج (الخدمة المصرفية) والسعر والتوزيع

(١) راجع في ذلك:

د. محمد فريد الصحن، قراءات في إدارة التسويق (الدار الجامعية، الإسكندرية،

١٩٩٥م) ٣٣٨-٣٤٣.

والترويج يعمل على إشباع حاجات ورغبات العملاء وتحقيق درجة عالية من رضائهم عن تلك الخدمة. وقد عرف «كوتلر Philip Kotler» وزميله رضاء المستهلك بأنه «مستوى من إحساس الفرد الناجم عن مقارنة بين أداء المنتج وتوقعات الفرد»⁽¹⁾.

أما عن مفهوم رضاء مستهلكي الخدمة المصرفية بالبنوك الإسلامية فيمكن التعبير عنه بأنه «مجموعة من المشاعر والأحاسيس والانطباعات لدى عملاء البنوك الإسلامية التي تتولد نتيجة المقارنة بين مستوى الخدمة المصرفية التي يحصلون عليها ومستوى توقعاتهم عن هذه الخدمة قبل الحصول عليها».

وعادة ما تكون مشاعر وأحاسيس عملاء البنوك الإسلامية في أحد المستويات الخمسة التالية:

الأول: مستوى أداء الخدمة المصرفية يكون أفضل كثيراً مما كان يتوقع العميل، وبالتالي يشعر العميل برضاء تام وسعادة للغاية عن الخدمة المصرفية.

الثاني: مستوى أداء الخدمة المصرفية يكون أفضل مما كان يتوقع العميل، وفي هذه الحالة يشعر العميل برضاء عن الخدمة المصرفية.

الثالث: مستوى أداء الخدمة المصرفية يتساوى مع ما كان يتوقع العميل، مما يؤدي إلى إحساسه بالرضاء المحدود عن الخدمة المصرفية.

الرابع: مستوى أداء الخدمة المصرفية يكون أسوأ مما كان يتوقع العميل، وبالتالي يشعر بعدم رضاء عنها.

(1) Philip Kotler, Donald Turner, Marketing Management (Prentice Hall Inc., NJ, 1995) P-38.

مدى رضا مستهلكي الخدمة المصرفية بالبنوك الإسلامية - دراسة تطبيقية على عملاء بنك فيصل الإسلامي
د/ محمد عبد المحسن علي الشعراوي

الخامس: مستوى أداء الخدمة المصرفية أسوأ كثيراً مما كان يتوقع العميل، وفي هذه الحالة يشعر العميل بأنه غير راض تماماً عن الخدمة المصرفية.

بناءً على التقسيم السابق لمستوى رضا العملاء يمكن القول أنه يجب على البنوك الإسلامية أن تسعى إلى وضع عملاتها في المستويين الأول والثاني وهما المتعلقان بتحقيق الرضا التام أو الرضا فقط ويكون ذلك باتباع كافة السبل للحفاظ على عملاتها الحاليين وتحقيق رضائهم. ومن الجدير بالذكر أن هذا يؤدي إلى توفير التكاليف التي يتحملها البنك، فهناك حقيقة أقرها كوتلر وزميله وهي أن تكلفة جذب عميل جديد ربما تكون خمسة أضعاف تكلفة الاحتفاظ بالعميل الحالي في حالة رضا عن الشركة⁽¹⁾.

رابعاً: مشكلة الدراسة:

تتلخص المشكلة التي تعالجها الدراسة الحالية في التعرف على الأسباب الحقيقية التي دفعت العملاء لاختيار بنك فيصل الإسلامي المصري والتعامل معه، وفي تحديد مستوى أحاسيس ومشاعر وانطباعات هؤلاء العملاء المتعلقة بالخدمات التي يقدمها البنك وكل ما يتصل بعملية التعامل معه. وذلك بغرض التعرف على مدى رضائهم عن تلك الخدمات.

وبناءً عليه تطرح الدراسة العديد من التساؤلات التي تحاول الإجابة عليها وهي:

١- ما هي الأسباب التي دفعت عملاء بنك فيصل الإسلامي المصري للتعامل معه؟

(1) IBD, P-46.

- ٢- ما هي المحددات الأساسية لرضاء عملاء بنك فيصل الإسلامي المصري عن ما يقدمه من خدمات؟
- ٣- ما هو مستوى رضاء العملاء عن موقع ومكان فرع البنك الذي يتعاملون معه؟
- ٤- ما هو مستوى رضاء العملاء عن عمليات الاتصال بالبنك؟
- ٥- ما هو مستوى رضاء العملاء عن معاملة العاملين بالبنك لهم؟
- ٦- ما هو مستوى رضاء العملاء عن الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك؟
- ٧- هل هناك ارتباط بين مستوى رضاء عملاء البنك وطول فترة تعاملهم معه؟ وإذا كان هناك ارتباط فهل هو ارتباط طردي أم عكسي؟
- ٨- هل يختلف مستوى رضاء عملاء بنك فيصل الإسلامي المصري من مستهلكي خدمة الإيداع عن مستهلكي خدمة الائتمان؟ وإذا كان هناك اختلاف فأيهما يشعر برضاء أعلى من الآخر.

خامساً: أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من النقاط التالية:

- ١- إن التعرف على مستوى رضاء عملاء بنك فيصل الإسلامي المصري وتحديد الجوانب التي تحظى برضاهم والجوانب الأخرى التي يكونون غير راضين عنها يمثل أهمية كبيرة للبنك. فقد أشار كوتلر Kotler بأنه يمكن للشركات تحسين أرباحهم من ٢٥% إلى ٨٥% عن طريق تخفيض درجة عدم رضا العملاء بنسبة ٥%^(١).

٢- نظراً لأن تجربة البنوك الإسلامية مازال عمرها محدود إذا ما قورنت بالبنوك التقليدية الأخرى العتيقة فإن التجربة تحتاج لتقييم من عدة نواحي لعل من أهمها التعرف على مدى رضا العملاء عن ما تقدمه تلك البنوك لهم.

٣- النتائج التي يمكن أن يحققها الدراسة على المستوى العلمي بإلقاء الضوء على المحددات الأساسية لرضا عملاء البنوك، وعلى المستوى العملي بمساعدة المسؤولين عن تسويق الخدمات المصرفية وعلى اتخاذ القرارات التي تعمل على تحقيق رضا العملاء.

٤- من ناحية أخرى تتبع أهمية الدراسة من أهمية قطاع البنوك والدور الذي تلعبه في دفع عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، فبالإضافة إلى الدور الاقتصادي في خدمة المجتمع يساهم بنك فيصل الإسلامي انحصري بدور اجتماعي مميز. يتجلى في نواحي عديدة منها صناديق الزكاة ومنح القروض الكريم وحسابات الاستثمار الخيرية والقرطبي الحسن والمنح الدراسية.

سادساً: أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ١- الكشف عن الأسباب التي دفعت عملاء بنك فيصل الإسلامي المصري إلى اختياره والتعامل معه.
- ٢- تحديد مستوى رضا عملاء بنك فيصل الإسلامي عن كل من:
- موقع ومكان البنك.

- عملية الاتصال بالبنك.
- الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك.
- ٣- التعرف على مدى الارتباط بين مستوى رضا العملاء عن ما يقدمه البنك وفترة تعاملهم معه.
- ٤- الكشف عن الفرق بين مستوى رضا العملاء من مستهلكي خدمة الإيداع ومستهلكي خدمة الائتمان.

سابعاً: فروض الدراسة:

الفرض الأول:

من المتوقع أن يكون التزام بنك فيصل الإسلامي المصري بقواعد الشريعة الإسلامية أهم الأسباب التي دفعت العملاء لاختياره والتعامل معه.

الفرض الثاني:

يختلف مستوى رضا مستهلكي الخدمة المصرفية بنك فيصل الإسلامي المصري باختلاف فترة التعامل معه ونوعية الخدمة حيث:

أ- توجد علاقة طردية بين فترة التعامل مع البنك ومستوى رضا عملائه عن كل من:

- موقع ومكان البنك.
- الاتصالات بالبنك.
- معاملة العاملين بالبنك للعملاء.
- الخدمات التي يقدمها البنك للعملاء.
- ب- يمثل مستوى رضا مستهلكي خدمة الإيداع عن الخدمات التي يقدمها البنك إلى الارتفاع عن مستوى رضا مستهلكي خدمة الائتمان.

القسم الثاني

طريقة إجراء الدراسة

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مستهلكي الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي المصري المتعلقة بعملية الإيداع وعملية الائتمان. ونظرًا لضخامة عدد العملاء الذي يزيد عن ٥٠٠,٠٠٠ عميل^(١) في فروع البنك المنتشرة في جميع أنحاء جمهورية مصر العربية وما يستتبع ذلك من قيود الوقت والمال والجهد التي تمنع الباحث من استخدام أسلوب الحصر الشامل لمجتمع البحث، فقد اعتمد الباحث على أسلوب العينة لإجراء الدراسة.

وبناء على ذلك أجريت الدراسة على عينة عشوائية من العملاء قوامها ٣٨٤ مفردة استنادًا إلى الجداول الإحصائية التي تحدد حجم العينة في ظل البيانات التالية: حجم مجتمع الدراسة يزيد عن ٥٠٠,٠٠٠ مفردة، معامل الثقة ٩٥%، وحدود خطأ + ٥%^(٢).

وقد تم توزيع حجم العينة على أربعة فروع مختلفة لبنك فيصل الإسلامي المصري، وهي فروع: الأزهر - الدقى - بنها - طنطا، استنادًا إلى أن هذه الفروع تمثل مناطق جغرافية متعددة في أربع محافظات مختلفة هي:

(١) بيان من أحد إصدارات البنك تحت عنوان: بنك فيصل الإسلامي المصري رائد العمل المصرفي الإسلامي، ١٩٩٥.

(٢) راجع في ذلك:

د. محمود صادق بازعة، بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية (دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٨٩) ص ١٧٥.

القاهرة والجيزة والقليوبية والغربية يبلغ عدد سكانها ما يقرب من ثلث (٣١,٥%) سكان الجمهورية^(١).

كما تم تقسيم إجمالي حجم العينة على فروع البنك المختارة بناء على عدد السكان بكل محافظة من المحافظات المذكورة فكان نصيب فرع الأزهر ١٥٤ مفردة، وفرع الدقي ٩٦ مفردة، وفرع بنها ٦١ مفردة، وفرع طنطا ٧٣ مفردة.

ثانياً: أنواع البيانات ومصادرها:

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات هما:

- ١- بيانات مكتبية تتعلق بالبنوك الإسلامية وتسويق الخدمات ورضا المستهلكين، تم الحصول عليها من المصادر الثانوية المتمثلة في المراجع العلمية العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة.
- ٢- بيانات ميدانية تتعلق بأسباب اختيار العملاء لبنك فيصل الإسلامي المصري، ومدى رضائهم عن كل من: موقع ومكان البنك، وعملية الاتصالات به، ومعاملة العاملين لهم، والخدمات المصرفية التي يقدمها. وقد تم الحصول على هذه البيانات من عينة البحث المختارة من عملاء البنك عن طريق قوائم الاستبيان المعدة لذلك.

ثالثاً: طريقة الحصول على البيانات الميدانية:

من أجل الحصول على البيانات الميدانية اللازمة للدراسة قام الباحث بتصميم قائمة استبيان تتكون من ستة عشر سؤالاً لقياس الجوانب التالية:

(١) الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، الكتاب السنوي، ١٩٩٦، ص ١٧.

- ١- أسباب اختيار العملاء بنك فيصل الإسلامي المصري.
- ٢- نوع وفترة التعامل مع البنك.
- ٣- مدى رضا العملاء عن كل ما يتعلق بموقع ومكان فرع البنك الذي يتعاملون معه وتشمل:
 - أ- ملائمة موقع البنك.
 - ب- اتساع مكان البنك.
 - ج- توافر أماكن انتظار السيارات.
 - د- توافر أماكن انتظار الأفراد.
- ٤- مدى رضا العملاء عن عملية الاتصالات بالبنك.
- ٥- مدى رضا العملاء عن معاملة العاملين بالبنك لهم.
- ٦- مدى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك لهم من ناحية السرعة والتكلفة والمجهود المبذول.

وبعد تصميم القائمة وللتأكد من مدى صلاحيتها للتطبيق قام الباحث بعرضها على أحد أساتذة التسويق الذي أبدى بعض الملاحظات وتم تعديل القائمة طبقاً لهذه الملاحظات. ثم قام الباحث بتجربة القائمة على خمسة عشر عميلاً من عملاء بنك فيصل الإسلامي المصري حيث طلب البعض منهم توضيح صياغة أسئلة معينة وتم توضيحها، وبذلك أصبحت القائمة صالحة للتطبيق.

وبالاستعانة بعدد من المتخصصين قام الباحث بجمع البيانات الميدانية عن طريق المقابلة الشخصية مع مفردات عينة البحث نظراً لأن هذه الطريقة تعتبر أكثر الطرق ملائمة لجمع هذه النوعية من البيانات.

رابعاً: طرق معالجة البيانات الميدانية:

استخدم الباحث التكرارات والنسب المئوية لتحديد الأهمية النسبية وترتيب أسباب اختيار العملاء للبنك، ولقياس آراء العملاء ودرجة رضاهم عن كل ما يتعلق بالخدمات التي يقدمها البنك استخدم الباحث طريقة "ليكرت" حيث تم تحديد خمس مستويات يختار العميل من بينها وتم إعطاء وزن ترجيحي وهو رقم (٥) لأعلى مستوى ثم بالتدرج التنازلي حتى رقم (١) لأقل مستوى، ولاستخراج متوسط اتجاهات آراء العملاء تم قسمة مجموع التكرارات المرجحة على مجموع التكرارات.

خامساً: حدود الدراسة:

- ١- ركزت الدراسة على نوعين أساسيين من الخدمات المصرفية وهما: قبول الودائع وتقديم الائتمان نظراً لأنهما أهم الأنشطة المصرفية. وبذلك لم تتعرض الدراسة للأنشطة الأخرى مثل: عمليات الصرف الأجنبي، والتحويلات الداخلية والخارجية، وبيع وشراء وحفظ الأوراق المالية، كذلك لم تتناول الدراسة خدمات التكافل الاجتماعي التي يقدمها بنك فيصل الإسلامي المصري مثل صندوق الزكاة.
- ٢- الحدود الجغرافية للدراسة: اقتصرَت الدراسة على عملاء أربعة فروع للبنك في محافظات القاهرة والجيزة والقليوبية والغربية.
- ٣- الحدود الزمنية للدراسة: تم جمع البيانات الميدانية خلال النصف الأول لعام ١٩٩٨م.

القسم الثالث

تحليل البيانات الميدانية لاختبار فروض الدراسة

أولاً: اختبار الفرض الأول للدراسة:

يتضمن هذا الجزء اختبار صحة أو عدم صحة فرض الدراسة الأول وهو: "من المتوقع أن يكون التزام بنك فيصل الإسلامي المصري بقواعد الشريعة الإسلامية أهم الأسباب التي دفعت العملاء لاختياره والتعامل معه". وسيقوم الباحث باختبار هذا الفرض من خلال تحليل البيانات المتعلقة بالبندين التاليين:

١- النسب المئوية لأسباب اختيار العملاء للبنك.

٢- ترتيب العملاء لأسباب اختيارهم للبنك.

١- النسب المئوية لأسباب اختيار العملاء للبنك:

يوضح الجدول التالي أسباب اختيار العملاء لبنك فيصل والنسب المئوية لكل سبب:

جدول (١) النسب المئوية لأسباب اختيار عينة الدراسة للبنك

الأسباب	ت	%	الترتيب
* التزام البنك بقواعد الشريعة الإسلامية	٣٧١	٩٦,٦	الأول
* البنك يقدم خدمة مصرفية متميزة	١٨٩	٤٩,٢	الثالث
* قرب البنك من مكان العمل	٩٤	٢٤,٥	الخامس
* قرب البنك من مكان السكن	٥٣	١٣,٨	السادس
* الشعور بالأمان في التعامل مع البنك	٢٠١	٥٢,٣	الثاني
* المعرفة بأى من العاملين بالبنك	١١٥	٢٩,٩	الرابع
* صلة القرابة بأى من العاملين بالبنك	٤٨	١٢,٥	السابع

الأسباب	ت	%	الترتيب
* أخرى			
- حسن معاملة العاملين بالبنك	٣	٠,٨	العاشر
- ارتباط عاطفي	٦	١,٦	الثامن
- اسم جلالة الملك فيصل	٥	١,٣	التاسع

من الجدول رقم (١) يلاحظ أن هناك عشرة أسباب دفعت العملاء لاختيار بنك فيصل الإسلامي المصري، منها ثلاثة أسباب أضافها العملاء ضمن خانة "أسباب أخرى" التي وضعها الباحث في الاستبيان. كذلك يتبين من الجدول أنه تم ترتيب الأسباب على أساس العدد والنسب المئوية للعملاء الذين اختاروا كل سبب، كما يلاحظ من الجدول ما يلي:

أ- أن أول الأسباب في اختيار العملاء للبنك هو التزامه بقواعد الشريعة الإسلامية حيث أشار بذلك نسبة عالية جداً من عينة الدراسة (٩٦,٦%).

وهي أعلى نسبة في الأسباب كلها.

ب- أن هناك مجموعة من الأسباب تحظى بتأييد حوالي نصف العينة وهي:

شعور العملاء بالأمان في التعامل مع البنك (٥٢,٣%)، وتقديم البنك

لخدمة مصرفية متميزة (٤٩,٢%). لذلك تم وضعها في المركزين الثاني

والثالث على التوالي.

ج- هناك مجموعة أخرى من الأسباب أشار بها حوالي ربع العينة وهي:

معرفة العملاء بأى من العاملين بالبنك (٢٩,٩%)، وقرب المسافة بين

مكان عمل العميل وفرع البنك الذي يتعامل معه (٢٤,٥%) لذلك تم

وضعها في المركزين الرابع والخامس على التوالي.

د- أن هناك مجموعة ثالثة من الأسباب لم تحظى إلا بتأييد نسبة ضعيفة من العينة (حوالي الثمن) وهى: قرب المسافة بين فرع البنك وسكن العميل (١٣,٨%)، وجود صلة قرابة بين العميل وأى من العاملين بالبنك (١٢,٥%). لذلك تم وضعهما في المركزين السادس والسابع على التوالي.

هـ- أن نسبة ضئيلة جدا من العملاء أضافوا أسبابا أخرى وهى: وجود ارتباط عاطفي بين العميل والبنك، أن البنك يحمل اسم جلالة الملك فيصل، أن معاملة العاملين بالبنك للعملاء حسنة. لذلك تم وضعهما في المراكز الأخيرة.

٢- ترتيب العملاء للأسباب:

قامت كل مفردة من عينة الدراسة بترتيب أسباب اختيارها بنك فيصل الإسلامي المصري ترتيبا تصاعديا طبقا للأهمية النسبية لكل سبب من وجهة نظرهم، ويوضح الجدول التالي هذا الترتيب.

جدول (٢) ترتيب عينة الدراسة لأسباب التعامل مع البنك

الأسباب	الأول (٧)	الثاني (٦)	الثالث (٥)	الرابع (٤)	الخامس (٣)	السادس (٢)	السابع (١)	إجمالي النقطة	الترتيب
التزام البنك بقواعد الشريعة	٣٦٤	٥٧	-	-	-	-	-	٢٤٤٠	الأول
البنك يقدم خدمة مصرفية متميزة	٢٨	٤١	١١٠	-	-	-	-	١٠٦٢	الثالث
القرب من مكان العمل	-	٨	١٧	٦٩	-	-	-	٢٠٩	الخامس
القرب من مكان السكن	-	١٥	١٦	١٩	٢	-	-	٢٤٥	السادس
شعور العملاء بالأمان في التعامل	٢٩	١٦٤	٣	٥	-	-	-	١١٤٢	الثاني
معرفة العملاء بأي من العاملين	-	٨٧	٢١	٧	-	-	-	٦٥٥	الرابع
صلة القرابة بأي من العاملين	٣	١٢	٢٤	٩	-	-	-	٢٤٩	السابع

يتضح من الجدول رقم (٢) أن التزام بنك فيصل الإسلامي بقواعد الشريعة الإسلامية هو من أهم الأسباب التي أدت إلى اختيار العملاء له، حيث حصل هذا السبب على أعلى إجمالي نقط (٢٥٤٠). كما أن الغالبية العظمى من عينة الدراسة (٨٤,٦%) قد أشارت بأنه السبب الأول لاختيارهم البنك. وفي ذلك دلالة على أن التزام بنك فيصل بتعاليم الدين الإسلامي وعدم تعامله بالفائدة أخذاً أو إعطاء كان من أهم الدعائم لقرار العملاء باختياره وهذا يشير إلى ضرورة تمسك البنك بهذه التعاليم كي يحافظ على العملاء الحاليين له.

من نتائج التحليل في البندين (١) و (٢) يتضح أن هناك تطابق في ترتيب أسباب اختيار بنك فيصل سواء كان هذا الترتيب على أساس النسب المئوية للعملاء أو على أساس إجمالي النقط. وأن أهم الأسباب هو التزام البنك بقواعد الشريعة الإسلامية حيث حصل في البند رقم (١) على أعلى نسبة مئوية وفي البند رقم (٢) على أكبر إجمالي نقط، وهذا يشير إلى صحة الفرض الأول للدراسة.

ثانياً: اختبار الفرض الثاني للدراسة:

يتضمن هذا الجزء اختبار صحة أو عدم صحة الفرض الثاني للدراسة وهو: "يختلف مستوى رضا مستهلكي الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي المصري باختلاف فترة التعامل ونوعية الخدمة حيث:

أ- توجد علاقة طردية بين فترة التعامل مع البنك ومستوى رضا عملائه

عن كل من:

- موقع ومكان البنك

- الاتصالات بالبنك
 - معاملة العاملين للعملاء
 - الخدمات التي يقدمها البنك
- ب- يميل مستوى رضا مستهلكي خدمة الإيداع عن الخدمات التي يقدمها البنك إلى الارتفاع عن مستوى رضا مستهلكي خدمة الائتمان.

ولاختبار هذا الفرض يقوم الباحث بتحليل البيانات في البنود التالية:

- ١- تحديد فترة ونوع التعامل مع بنك فيصل لعينة الدراسة:
- أ- فترة التعامل: يوضح الجدول التالي فترة التعامل لعينة الدراسة:

جدول رقم (٣) فترة تعامل عينة الدراسة مع البنك

فترة التعامل	ت	%
من يوم إلى أقل من ٣ سنوات	٧٧	٢٠,١
من ٣ سنوات إلى أقل من ٦ سنوات	٨٥	٢٢,١
من ٦ سنوات إلى أقل من ٩ سنوات	٧٩	٢٠,٦
من ٩ سنوات إلى أقل من ١٢ سنة	٦٦	١٧,٢
من ١٢ سنة إلى أقل من ١٥ سنة	٤٨	١٢,٥
من ١٥ سنة حتى ٢٠ سنة	٢٩	٧,٥
إجمالي	٣٨٤	١٠٠

من الجدول رقم (٣) يتبين أن فترة التعامل تراوحت بين يوم واحد وعشرين عاما (وهي عمر البنك تقريبا)، وأن أكبر نسبة من العينة (٢٢,١%) تراوحت بين ٣-٦ سنوات، وأقل نسبة من العينة (٧,٥%) تزيد

فترة تعاملهم عن ١٥ سنة. ويستخدم الباحث هذا التقسيم لفترات العامل في إيجاد العلاقة بين فترة التعامل ومستوى رضا العملاء عن كل من: موقع البنك، والاتصالات به، ومعاملة العاملين به للعملاء، والخدمات التي يقدمها. وهذا يساعد على اختبار صحة أو عدم صحة الجزء الأول من الفرض الثاني للدراسة.

ب-نوع التعامل: يبين الجدول التالي نوع تعامل العملاء مع بنك فيصل الإسلامي المصري:

جدول رقم (٤) نوع تعامل العملاء مع البنك

نوع التعامل	ت	%
إيداع	٢٣٨	٦٢
ائتمان	١٤٦	٣٨
إجمالي	٣٨٤	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٤) أن تعامل عينة الدراسة مع البنك انحصر في نوعين أساسيين هما: الإيداع والائتمان. وهو ما سبق الإشارة إليه في حدود الدراسة بالقسم الأول منها. ونظرًا لأن العينة عشوائية فقد مثل العملاء المودعين ما يقرب من ثلثي العينة (٦٢%)، بينما مثل العملاء من مستهلكي خدمة الائتمان ما يزيد عن ثلث العينة (٣٨%). ويعتبر هذا التقسيم للعملاء الأساس في التعرف على مدى وجود اختلاف في مستوى رضا العملاء من مستهلكي خدمة الإيداع عن مستهلكي خدمة الائتمان، وذلك بغرض اختبار صحة أو عدم صحة الجزء الثاني من الفرض الأول للدراسة.

٣- مدى رضا العملاء عن موقع ومكان البنك وعلاقته بفترة تعاملهم معه:

قبل تحديد مستوى رضا العملاء عن موقع ومكان فرع البنك الذي يتعاملون معه يستلزم الأمر التعرف على رأى العملاء في كل ما يتعلق بالعوامل المكانية لفرع البنك:

أ- رأى عينة الدراسة فيما يتعلق بالعوامل المكانية لفرع البنك:
يبين الجدول التالي رأى عينة الدراسة حول العوامل المكانية لفرع البنك الذي يتعاملون معه:

جدول رقم (٥) رأى العينة في العوامل المكانية لفرع البنك

العوامل المكانية	ملائم جدا			ملائم			ملائم إلى حد ما			غير ملائم إطلاقاً			إجمالي النقط	الوسط للرجح
	عدد	%	عدد	عدد	%	عدد	عدد	%	عدد	عدد	%	عدد		
مدى ملائمة موقع الفرع	٦١	١٥,٩	١٩٤	٥٠,٥	٥٦	١٤,٦	٧٢	١٩	=	=	=	=	١٢٦٥	٢,٦٢
مدى اتساع المكان	واسع جدا			واسع			واسع إلى حد ما			غير واسع إطلاقاً			١٢٩٠	٢,١٥
	عدد	%	عدد	عدد	%	عدد	عدد	%	عدد	عدد	%	عدد		
	=	=	١٦٨	٤٢,٨	١٦٢	٢٩,٢	٩٧	١,٢	=	=	=	=		
مدى توافر أماكن انتظار السيارات	متوفر جدا			متوفرة			متوفر إلى حد ما			غير متوفرة إطلاقاً			١١٠٢	٢,٩٢
	عدد	%	عدد	عدد	%	عدد	عدد	%	عدد	عدد	%	عدد		
	=	=	١١٤	٣٩,٧	١٤٢	٣٧,٢	١٠٨	٢٨,١	١٩	٤	=	=		
مدى توافر أماكن كاشية لاستئجار الأفراد	واسع جدا			واسع			واسع إلى حد ما			غير واسع إطلاقاً			١٢٥٢	٢,٣٦
	عدد	%	عدد	عدد	%	عدد	عدد	%	عدد	عدد	%	عدد		
	١٢	٢,٤	١٢٩	٣٢,٦	١٨٨	٤٩	٥٤	١٤	=	=	=	=		

من بيانات الجدول رقم (٥) يلاحظ أنه بالنسبة لمدى ملائمة موقع البنك يرى حوالي ثلثي العينة (٦٦,٤%) بأن موقع البنك يتراوح بين ملائم جدا وملائم، بينما أشار ما يقرب من خمس العينة (١٩%) بأن الموقع غير ملائم، أما الوسط المرجح فهو (٣,٦٣%) ويعني أن متوسط اتجاهات رأى العينة عن الموقع أنه ملائم. لذلك يمكن استنتاج أنه بالنسبة لأغلبية العملاء يعتبر موقع البنك ملائم أما الأقلية فتري أنه غير ملائم، وفي ذلك إشارة إلى وجود حاجة لدى بعض مستهلكي الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي المصري لفتح فروع جديدة له في مناطق جغرافية أخرى.

وبالنسبة لمدى اتساع مكان البنك يبين الجدول رقم (٥) أن حوالي ثلاثة أرباع العينة (٧٣%) يرون أن مكان البنك يتسم بالاتساع بينما يرى باقي مفردات العينة (٢٧%) بأنه غير واسع، أى أن غالبية العينة أشارت باتساع مكان البنك. كما يبين الجدول أن الوسط المرجح هو (٣,١٥) ويعني أن متوسط اتجاهات رأى العينة فيما يتعلق بمكان البنك يتسم بالاتساع إلى حد ما.

وعن رأي العملاء في مدى توفر الأماكن الكافية لانتظار السيارات يوضح الجدول رقم (٥) أن حوالي ثلث العينة (٣٣,١%) أشار بعدم توافر أماكن كافية لانتظار السيارات بجوار فرع البنك الذي يتعاملون معه، بينما أشار بقية العينة (٦٦,٩%) بتوفر أماكن انتظار السيارات ولكن بدرجات مختلفة. أما عن مدى توفر أماكن كافية لانتظار الأفراد فيبين الجدول أن الغالبية العظمى من عينة الدراسة (٨٦%) أشارت بتوفر أماكن انتظار الأفراد بينما أشارت نسبة بسيطة من العينة (١٤%) بعدم توفر أماكن انتظار كافية للأفراد داخل البنك.

ب- درجة رضا العملاء عن موقع ومكان البنك:

يوضح الجدول التالي رأى عينة الدراسة المتعلق بمشاعرهم تجاه موقع ومكان فرع البنك الذي يتعاملون معه.

جدول رقم (٦) شعور عينة الدراسة حول موقع ومكان البنك

شعور العملاء	عدد	%
الشعور بالرضا عن موقع ومكان البنك	٣١١	٨١
الشعور بعدم الرضا عن موقع ومكان البنك	٧٣	١٩
الإجمالي	٣٨٤	١٠٠

يتضح من بيانات الجدول رقم (٦) أن أكثر من أربعة أخماس عينة الدراسة (٨١%) تشعر بالرضا عن موقع ومكان فرع البنك الذي يتعاملون معه، بينما ما يقرب من خمس العينة (١٩%) يشعر بعدم الرضا. وقد ترجع أسباب عدم رضا هذه النسبة من العملاء إلى ما سبق الإشارة إليه في البند السابق من أن: ١٩% من العينة أشاروا بعدم ملاءمة موقع البنك لهم، و ٢٧% من العينة أشاروا بعدم اتساع مكان البنك، و ٣٣,١% أشاروا بعدم توفر أماكن كافية لانتظار السيارات بجوار مبنى فرع البنك، و ١٤% من العينة أشاروا بعدم توفر أماكن كافية لانتظار الأفراد داخل مبنى البنك.

أما عن مستوى رضا العملاء عن موقع ومكان البنك فيوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (٧) مستوى رضا عينة الدراسة عن موقع ومكان البنك

درجة الرضا	تكرار	%	تكرار مرجح	وسط مرجح
راضى بدرجة عالية جدا (٥)	—	—	—	—
راضى بدرجة عالية (٤)	٥٤	١٧,٤	٢١٦	—
راضى بدرجة متوسطة (٣)	١٨٩	٦٠,٨	٥٦٧	—
راضى بدرجة منخفضة (٢)	٤٧	١٥,١	٩٤	—
راضى بدرجة منخفضة جدا (١)	٢١	٦,٧	٢١	—
الإجمالي	٣١١	١٠٠	٨٩٨	٢,٨٩

من بيانات الجدول رقم (٧) يلاحظ أن مستوى الرضا عند أكبر نسبة من العينة (٦٠,٨%) هو الرضا بدرجة متوسطة، أما الرضا بدرجات عالية ومنخفضة فقد شعر به نسبة صغيرة من العينة تراوحت بين ٦-١٧% . كما يلاحظ أن الوسط المرجح هو (٢,٨٩) مما يعنى أن متوسط اتجاه آراء العملاء هو الشعور بالرضا عن موقع ومكان البنك بدرجة متوسطة.

جـ- العلاقة بين درجة رضا العملاء عن موقع ومكان البنك وفترة تعاملهم مع البنك:

يبين الجدول التالي العلاقة بين فترة التعامل لعينة الدراسة ومدى رضائهم عن موقع ومكان البنك:

مدى رضا مستهلكي الخدمة المصرفية بالبنوك الإسلامية - دراسة تطبيقية على عملاء بنك فيصل الإسلامي
د/ محمد عبد المحسن علي الشعراوي

جدول رقم (٨) العلاقة بين فترة التعامل ودرجة الرضا عن الموقع والمكان

فترة التعامل - درجة الرضا	راضى جداً	راضى عالية	راضى بدرجة متوسطة	راضى بدرجة منخفضة	راضى بدرجة منخفضة جداً	مجموع التكرارات	إجمالي النقاط	الوسط المرجح
من يوم لأقل	=	٢	٢٤	١٧	٩	٦٢	١٥٧	٢,٤٩
من ٢ سنوات	=	٢	٤٦	١٤	٨	٧١	١٨٦	٢,٦٢
من ٣ سنوات	=	٦	٤٥	٩	٤	٦٤	١٨١	٢,٨٢
من ٤ سنوات	=	١٢	٣٢	٧	=	٥٢	١٦١	٢,١٠
من ٥ سنوات	=	١٢	٢١	=	=	٣٤	١١٥	٢,٢٨
من ٦ سنوات	=	١٧	١٠	=	=	٢٧	٩٨	٢,٦٢
من ٧ سنوات	=	٥٤	١٨٩	٤٧	٢١	٣١١		

يتضح من بيانات الجدول رقم (٨) أنه كلما زادت فترة تعامل مفردات عينة الدراسة مع البنك كلما زاد الوسط المرجح الذي يدل على درجة رضا العملاء عن موقع ومكان فرع البنك الذي يتعاملون معه. فلاحظ أن العملاء الذين تتراوح فترة تعاملهم بين يوم وتسع سنوات يتراوح الوسط المرجح بين (٢,٤٩ - ٢,٨٣) أى يقع مستوى رضائهم بين الدرجة المنخفضة والمتوسطة، أما العملاء الذين زادت فترة تعاملهم عن تسع سنوات وحتى عشرين عاماً يتراوح الوسط المرجح لهم بين (٣,١٠ - ٣,٦٣) أى أن مستوى رضائهم يقع بين الدرجة المتوسطة والعالية. وبذلك يتضح أن طول

فترة التعامل مؤشر لرضاء العملاء عن موقع ومكان البنك وأن هناك علاقة طردية بين فترة التعامل مع البنك ومستوى رضاء عملائه عن موقعه ومكانه وهذا يشير إلى صحة البند الأول من الجزء الأول لفرض الدراسة الثاني.

- ٢- مدى رضاء العملاء عن الاتصالات بالبنك وعلاقته بفترة تعاملهم معه:
للتعرف على مدى رضاء العملاء عن الاتصالات بالبنك يجب التعرف في البداية عن المعدل والوسيلة المستخدمة عن اتصال البنك بالعملاء ورأيهم في عملية الاستعلامات به.
أ- مدى اتصال البنك بالعملاء والوسيلة المستخدمة ورأيهم في كفاءة الاستعلامات به:

بسؤال عينة الدراسة عن مدى اتصال أو عدم اتصال البنك بهم أشار ما يزيد عن أربعة أخماس العينة (٨٣,١%) بأن البنك يقوم بالاتصال بهم بينما أشار حوالي سدس العينة (١٦,٩%) بأن البنك لا يقوم بالاتصال بهم. أي أن بعض العملاء لا يقوم البنك بالاتصال بهم. وفي ذلك إشارة إلى أن هناك شئ من القصور في عملية اتصال البنك بالعملاء.

أما عن الوسيلة التي استخدمها البنك في الاتصال بمفردات العينة فقد أشارت غالبيتهم (٨٠,٩%) بأن البنك استخدم البريد في الاتصال بهم، بينما أشار (١٠,٦%) بأن البنك استخدم الاتصال التليفوني، كما أشارت نسبة بسيطة (٨,٥%) بأن البنك استخدم الاتصال المباشر أى عن طريق مندوبي البنك. وبذلك يتضح أن أكثر طرق الاتصال التي استخدمها البنك في الاتصال بالعملاء هي طريقة الاتصال بالبريد.

وعن معدل اتصال البنك بالعملاء يبين الجدول التالي ذلك:

جدول رقم (٩) معدل اتصال البنك بالعملاء

معدل الاتصال	تكرار	%
كل فترة تقل عن ٣ شهور	٣٦	١١,٣
كل فترة تتراوح بين ٣-٦ شهور	٦١	١٩,١
كل فترة تتراوح بين ٦-٩ شهور	٨٥	٢٦,٦
كل فترة تتراوح بين ٩-١٢ شهر	٧٣	٢٢,٩
كل فترات تزيد عن عام	٦٤	٢٠,١
الإجمالي	٣١٩	١٠٠

يتضح من بيانات الجدول رقم (٩) أن أقل نسبة من عينة الدراسة (١١,٣%) يتصل بهم البنك على فترات تقل عن ثلاثة شهور، وهذه الفئة من العملاء يحتمل أن يكونوا من مستهلكي خدمة الائتمان لأنه من الملاحظ أن البنك أكثر اتصالاً بهؤلاء العملاء عن المودعين. كما يلاحظ أن أكبر نسبة من عينة الدراسة وهي تزيد عن الربع (٢٦,٦%) تتراوح فترة اتصال البنك بهم بين ٦-٩ شهور. ويلاحظ أيضاً أن ما يزيد عن خمس العينة (٢٠,١%) يتصل البنك بهم على فترات تزيد عن عام وهي فترة طويلة نسبياً.

أما عن رأي العينة في كفاءة الاستعلامات بالبنك فيوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (١٠) رأى عينة الدراسة في كفاءة الاستعلامات بالبنك

كفاءة الاستعلامات	تكرار	%	تكرار مرجح	وسط مرجح
عالية جدا (٥)	٣٧	٩,٦	١٨٥	
عالية (٤)	١٩٨	٥١,٦	٧٢٩	
متوسطة (٣)	١٠٦	٢٧,٦	٣١٨	
منخفضة (٢)	٤٣	١١,٢	٨٦	
منخفضة جدا (١)	—	—	—	
الإجمالي	٣٨٤	١٠٠	١٣٨١	٣,٦

من بيانات الجدول رقم (١٠) يتبين أن ما يزيد عن نصف عينة الدراسة (٥١,٦%) يرى أن الاستعلامات بالبنك ذات كفاءة عالية، بينما يرى ما يزيد عن الربع (٢٧,٦%) بأنها ذات كفاءة متوسطة، لذلك فإن الوسط المرجح وهو (٣,٦) يشير بأن متوسط اتجاهات رأى العينة حول كفاءة الاستعلامات بالبنك أنها تتراوح بين المتوسط والعالية.

ب- درجة رضا العملاء عن الاتصالات بالبنك:

يظهر الجدول التالي رأى عينة الدراسة حول مشاعرهم تجاه عملية الاتصالات بالبنك:

جدول رقم (١١) شعور عينة الدراسة حول الاتصالات بالبنك

شعور العملاء	تكرار	%
أشعر بأنني غير راضي عن الاتصالات بالبنك	٣١٨	٨٢,٨
أشعر بأنني غير راضي عن الاتصالات بالبنك	٦٦	١٧,٢
الإجمالي	٣٨٤	١٠٠

يتضح من بيانات الجدول رقم (١١) أن ما يزيد عن أربعة أخماس عينة الدراسة (٨٢,٨%) تشعر بالرضا عن عملية الاتصالات بالبنك، بينما ما يزيد عن سدس العينة (١٧,٢%) يشعر بعدم الرضا عن عملية الاتصالات بالبنك، ويمكن تفسير هذا الشعور بعدم الرضا من العملاء تجاه الاتصالات إلى ما سبق أن أشار إليه العملاء في البند السابق من أن البنك لا يقوم بالاتصال بهم حيث أشار بذلك (١٦,٩%) أو أن البنك يتصل بهم على فترات تزيد عن عام حيث أشار بذلك (٢٠,١%) وأن هناك فئة من العينة (١١,٢%) ترى أن كفاءة الاستعلامات في البنك منخفضة.

ولتحديد درجة رضاء العملاء الذين يشعرون بالرضا تجاه عملية الاتصال بالبنك نعرض الجدول التالي:

جدول رقم (١٢) درجة رضاء عينة الدراسة عن الاتصالات بالبنك

درجة الرضاء	تكرار	%	تكرار مرجح	وسط مرجح
رغضي بدرجة عالية جدا (٥)	—	—	—	—
راضي بدرجة عالية (٤)	٨٦	٢٧	٣٤٤	—
راضي بدرجة متوسطة (٣)	١٩١	٦٠,١	٥٧٣	—
راضي بدرجة منخفضة (٢)	٤١	١٢,٩	٨٢	—
راضي بدرجة منخفضة جدا (١)	—	—	—	—
الإجمالي	٣١٨	١٠٠	٩٩٩	٣,١٤

من بيانات الجدول رقم (١٢) يلاحظ أن غالبية عينة الدراسة (٦٠,١%) تشعر بدرجة متوسطة من الرضاء عن الاتصالات بالبنك، وأن ما يزيد عن الربع (٢٧%) يشعر بدرجة عالية من الرضاء، بينما ما يزيد عن

الثمن (١٢,٩%) يشعر بدرجة منخفضة من الرضاء، كما يلاحظ أن الوسط المرجح هو (٣,١٤) ويعني أن متوسط الاتجاهات لأراء العملاء هو شعورهم بدرجة متوسطة من الرضاء عن الاتصالات بالبنك.

ج- العلاقة بين رضاء العملاء عن الاتصالات بالبنك وفترة تعاملهم معه:
ويوضح الجدول التالي العلاقة بين مستوى رضاء العملاء عن الاتصالات بالبنك وفترة تعاملهم معه:

جدول رقم (١٣) رضاء العملاء عن الاتصالات وفترة التعامل مع البنك

فترة التعامل - درجة الرضاء	راضى بدرجة عالية جدا	راضى بدرجة عالية	راضى بدرجة متوسطة	راضى بدرجة منخفضة	راضى بدرجة منخفضة جدا	مجموع التكرارات	إجمالي النقط	الوسط المرجح
من يوم لأقل من ٢ سنوات	-	٩	٤٠	١٧	-	٦٦	١٩٠	٢,٨٨
من ٢ سنوات لأقل من ٦ سنوات	-	١٤	٤٢	٥	-	٦١	٢١٢	٢,٩٩
من ٦ سنوات لأقل من ٩ سنوات	-	١٧	٢٨	٩	-	٦٤	٢٠٠	٢,١٢
من ٩ سنوات لأقل من ١٢ سنة	-	١٩	٢٤	-	-	٥٣	١٧٨	٢,٣٦
من ١٢ سنة لأقل من ١٥ سنة	-	١١	٢٥	-	-	٣٦	١١٩	٢,٢١
من ١٥ سنة حتى ٢٠ سنة	-	١٦	١٢	-	-	٢٨	١٠٠	٢,٥٧
الإجمالي	-	٨٦	١٩١	٤١	-	٣١٨		

من بيانات الجدول رقم (١٣) يلاحظ أنه بترزايد فترة التعامل مع البنك -التي تتراوح من يوم واحد إلى عشرين عامًا- ازداد أيضًا الوسط الترجيحي

الذي يعبر عن متوسط اتجاهات رأى العينة المتعلق بشعورهم بالرضا تجاه الاتصالات بالبنك حيث ازداد تصاعدياً من ٢,٨٨ حتى وصل إلى ٣,٥٧ ، أي أن فترة التعامل مؤشر لرضا العملاء عن عملية الاتصالات بالبنك. فكلما ازدادت فترة التعامل كانت هناك دلالة على ازدياد درجة الرضا عن عملية الاتصالات بالبنك. وبذلك يتضح أن هناك علاقة طردية بين فترة التعامل مع البنك ومستوى رضا عملائه عن عملية الاتصالات به. وهذا يشير إلى صحة البند الثاني من الجزء الأول لفرض الدراسة الثاني.

٤- مدى رضا العملاء عن معاملة العاملين بالبنك لهم:

قبل التعرف على مدى رضا العملاء عن معاملة العاملين بالبنك لهم يتعرض الباحث لرأى العملاء حول بعض العبارات التي تتعلق بمعاملة العاملين بالبنك للعملاء:

أ- رأى العملاء حول العبارات المتعلقة بمعاملة العاملين بالبنك للعملاء:
يوضح الجدول التالي وجهة نظر العملاء في العبارات المتعلقة بمعاملة العاملين بالبنك لهم:

جدول رقم (١٤) رأى العملاء حول معاملة العاملين بالبنك لهم

العبارات	بدرجة عالية جدا		بدرجة عالية		بدرجة متوسطة		بدرجة منخفضة		بدرجة منخفضة جدا		إجمالي النقاط	وسط مرجح
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%		
معاملة الصالحين للعملاء لائقة	١٠٧	٢٧,٩	١٨٩	٤٩,٢	٨٨	٢٢,٩	=	=	=	=	١٥٥٠	٤,٠٥
اهتمام الصالحين بطلبات العملاء	٥٤	١٤,١	١٦١	٤١,٩	٩٢	٢٣,٤	=	=	=	=		
تقاسم الصالحين مع العملاء	٤٨	١٢,٥	١٧٨	٤٦,٤	١٠١	٢٩,٣	٥٧	١٤,٨	=	=	١٢٦٩	٣,٥٧
يشعر العملاء بسأئهم مع استثمار شخصي من العاملين	١٢	٣,٤	٩٢	٢٤	١١٧	٣٠,٥	٢٧	٦,٨	٥٨	١٥,١	١٠٥٠	٢,٧٢

يتضح من بيانات الجدول رقم (١٤) أن ما يزيد عن ربع عينة الدراسة (٢٧,٩%) أشار بأن معاملة العاملين بالبنك لهم معاملة لائقة بدرجة عالية جدا، وأن ما يقرب من نصف العينة (٤٩,٢%) يرى أنهم يعاملون معاملة لائقة بدرجة عالية، أى أن غالبية عينة الدراسة (٧٧,١%) أشارت بحسن معاملة العاملين لهم. كما يبين الجدول أن الوسط المرجح هو (٤,٠٥) ويدل على أن متوسط اتجاهات رأي العينة بشأن معاملة العاملين لهم أنهم يلاقون معاملة لائقة بدرجة عالية.

وبالنسبة لمدى اهتمام العاملين بطلبات العملاء يوضح الجدول أن ما يزيد عن نصف العينة (٥٦%) يرى أن العاملين بالبنك يهتمون بطلبات العملاء بدرجة تتراوح بين عالية جدا وعالية، أما باقي مفردات العينة فقد أشار بعضهم (٢٤,٢%) أن درجة اهتمام العاملين بطلباتهم متوسطة، وأشار البعض الآخر (١٩,٨%) أن درجة اهتمام العاملين بطلباتهم منخفضة. كما يبين الجدول أن الوسط المرجح هو (٣,٥٠) ويدل على أن درجة اهتمام العاملين بطلبات العملاء متوسطة.

أما عن درجة تفاهم العاملين مع العملاء فيظهر الجدول أن ما يقرب من نصف العينة (٤٦,٤%) يرى أن العاملين يتفاهمون معهم بدرجة عالية، وما يزيد عن الربع (٢٦,٣%) يرى أن درجة تفاهم العاملين معهم متوسطة، أي أن غالبية العينة (٧٢,٧%) أشارت بتفاهم العاملين معهم سواء بدرجة عالية أو متوسطة. ويؤكد هذه النتيجة الوسط المرجح (٣,٥٧) الذي يشير إلى أن متوسط اتجاه رأي العينة أن العاملين يتفاهمون مع العملاء بدرجة تتراوح بين العالية والمتوسطة.

ويوضح أيضًا الجدول رقم (١٤) رأي العينة في العبارة التي تتعلق بشعور العميل بأنه محل اهتمام شخصي من جانب العاملين بالبنك، فيلاحظ أن هذه العبارة لم تحصل على الدرجات التي حصلت عليها العبارات السابقة وإنما حصلت على أقل إجمالي نقط، كما أن أعلى نسبة من آراء العينة وهي تزيد عن النصف (٥٧,٥%) تقع في خانتي الدرجة المتوسطة والمنخفضة. هذا بالإضافة إلى أن الوسط المرجح هو (٢,٨٣) ويدل على أن متوسط اتجاه

رأي العينة هو شعورهم باهتمام شخصي من جانب العاملين بالبنك بدرجة بين المتوسطة والمنخفضة.

ب- درجة رضا العملاء عن معاملة العاملين بالبنك لهم:

أوضحت الدراسة الميدانية أن جميع مفردات عينة الدراسة تشعر بالرضا عن معاملة العاملين بالبنك لهم حيث أشار بذلك ١٠٠% من العينة وبالتالي لم يشعر أي من مفردات العينة بعدم الرضا.

جدول رقم (١٥) درجة رضا العملاء عن معاملة العاملين لهم

درجة الرضا	تكرار	%	تكرار مرجح	وسط مرجح
راضي بدرجة عالية جدا (٥)	٦٩	١٨	٣٤٥	
راضي بدرجة عالية (٤)	١٠٤	٢٧,١	٤١٦	
راضي بدرجة متوسطة (٣)	١٧١	٣٥,٩	٤١٤	
راضي بدرجة منخفضة (٢)	٥٦	١٤,٦	١١٢	
راضي بدرجة منخفضة جدا (١)	١٧	٤,٤٠	١٧	
الإجمالي	٣٨٤	١٠٠	١٣٠٤	٣,٤

من بيانات الجدول رقم (١٥) يتضح أن ما يقرب من خمس العينة (١٨%) يشعر بالرضا عن معاملة العاملين لهم بدرجة عالية جدا، وما يزيد عن الربع (٢٧,١%) يشعر بالرضا بدرجة عالية، وما يزيد عن الثلث (٣٥,٩%) يشعر بالرضا بدرجة متوسطة، أي أن غالبية العينة (٨١%) يشعرون بالرضا عن معاملة العاملين لهم بدرجة تتراوح بين المتوسطة والعالية، ويؤكد ذلك الوسط المرجح وهو (٣,٤) الذي يدل على أن متوسط

مدى رضا مستهلكي الخدمة المصرفية بالبنوك الإسلامية - دراسة تطبيقية على عملاء بنك فيصل الإسلامي
د/ محمد عبد المحسن على الشعراوي

اتجاه رأي العينة هو الشعور بالرضا عن معاملة العاملين لهم بدرجة تميل إلى أن تكون عالية.

ج- العلاقة بين رضا العملاء عن معاملة العاملين لهم وفترة التعامل:
يبين الجدول التالي العلاقة بين درجة رضا العملاء عن معاملة العاملين بالبنك لهم وفترة تعاملهم معه:

جدول رقم (١٦) العلاقة بين رضا العملاء

عن معاملة العاملين وفترة التعامل

فترة التعامل - درجة الرضا	راضي بدرجة عالية جدا	راضي بدرجة عالية	راضي بدرجة متوسطة	راضي بدرجة منخفضة	راضي بدرجة منخفضة جدا	مجموع التكرارات	إجمالي النقط	الوسط المرجح
من يوم لائق من ٢ سنوات	=	١٦	٢٨	١٤	٩	٧٧	٢١٥	٢,٧٩
من ٢ سنوات لاقل من ٦ سنوات	٥	١٩	٤١	١٧	٣	٨٥	٢٦١	٢,٠٧
من ٦ سنوات لاقل من ٩ سنوات	٨	٢٤	٣٢	١٢	٢	٧٩	٢٦١	٢,٢٠
من ٩ سنوات لاقل من ١٢ سنة	٧	٢٥	٢٦	٥	٢	٦٦	٢٢٦	٢,٤٢
من ١٢ سنة لاقل من ١٥ سنة	٢٨	١٥	=	٥	=	٤٨	٢١٠	٤,٢٨
من ١٥ سنة حتى ٢٠ سنة	٢١	٥	=	٢	=	٢٩	١٢١	٤,٥٢
الإجمالي	٦٩	١٠٤	١٢٨	٥٦	١٧	٢٨٤		

من بيانات الجدول رقم (١٦) يمكن ملاحظة أنه مع تزايد فترة تعامل العملاء مع البنك يتزايد أيضًا الوسط الترجيحي لأراء العينة الذي يعبر عن مستوى رضا العملاء عن معاملة العاملين بالبنك لهم، ففي فترة التعامل لأقل من ٣ سنوات يشير الوسط المرجح (٢,٧٩) إلى درجة رضا متوسطة، وفي فترة التعامل من ٣ سنوات وحتى ١٢ سنة يشير الوسط المرجح (٣,٠٧، ٣,٣٠، ٣,٤٢) إلى درجة رضا أعلى من المتوسط، وفي فترة التعامل التي تزيد عن ١٢ عام يشير الوسط المرجح (٤,٣٨، ٤,٥٢) إلى درجة رضا عالية جدًا، وبذلك يتضح أن هناك علاقة طردية بين فترة التعامل ودرجة رضا العملاء عن معاملة العاملين بالبنك لهم وهذا يشير إلى صحة البند الثالث من الجزء الأول لفرض الدراسة الثاني.

٥- مدى رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها البنك:

يوضح الجدول التالي شعور عينة الدراسة تجاه الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك:

جدول رقم (١٧) شعور عينة الدراسة تجاه الخدمات التي يقدمها البنك

شعور العملاء	تكرار	%
الشعور بالرضا عن الخدمات	٣٢٧	٨٥,٢
الشعور بعدم الرضا عن الخدمات	٥٧	١٤,٨
الإجمالي	٣٨٤	١٠٠

من بيانات الجدول رقم (١٧) يلاحظ أن ما يزيد عن أربعة أخماس عينة الدراسة (٨٥,٢%) تشعر بالرضا عن الخدمات التي يقدمها البنك بينما باقي مفردات العينة (١٤,٨%) يشعر بعدم الرضا. ويرى الباحث أن هذا

الشعور بعدم الرضا قد يكون تولد نتيجة لعدم تقديم الخدمة المصرفية في الوقت الملائم للعميل أو بالتكلفة الملائمة له أو أنه بذل مجهود كبير في الحصول على الخدمة أو لعدم توافر معلومات دقيقة أو كافية عن الخدمة.

ومن الطبيعي أن شعور العملاء بالرضا عن الخدمات التي يقدمها البنك يكون بدرجات متفاوتة يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١٨) درجة رضاء عينة الدراسة عن الخدمات التي يقدمها البنك

درجة الرضاء	تكرار	%	تكرار مرجح	وسط مرجح
راضي بدرجة عالية جدا (٥)	١٦	٤,٩	٨٠	
راضي بدرجة عالية (٤)	١٢٤	٣٧,٩	٤٩٦	
راضي بدرجة متوسطة (٣)	٩٨	٣٠	٢٩٤	
راضي بدرجة منخفضة (٢)	٧٥	٢٢,٩	١٥٠	
راضي بدرجة منخفضة جدا (١)	١٤	٤,٣	١٤	
الإجمالي	٣٢٧	١٠٠	١٠٣٤	٣,١٦

يتضح من بيانات الجدول رقم (١٨) أن أعلى نسبة من العملاء وهي تمثل ما يزيد عن ثلث عينة الدراسة (٣٧,٩%) يشعر بدرجة عالية من الرضاء، وأن ما يقرب من ثلث العينة (٣٠%) يشعر بدرجة متوسطة من الرضاء، أي أن أغلبية العينة (٦٧,٩%) تشعر بالرضا عن الخدمات التي يقدمها البنك سواء بدرجة عالية أو متوسطة. وبحساب الوسط المرجح تبين أنه (٣,١٦) وهو يشير إلى أن متوسط اتجاهات آراء العينة هو الشعور بالرضا عن خدمات البنك بدرجة أعلى من المتوسط.

وعن العلاقة بين درجة رضاء العملاء عن خدمات البنك وفترة تعاملهم معه يبينها الجدول التالي:

جدول رقم (١٩) العلاقة بين مستوى رضا العملاء

عن خدمات البنك وفترة التعامل

الدرجة الوفاء	راضي بدرجة عالية جدا	راضي بدرجة عالية	راضي بدرجة متوسطة	راضي بدرجة منخفضة	راضي بدرجة منخفضة جدا	مجموع التكرارات	إجمالي النقاط	الوسط الترجيح
من يوم لأقل من ٣ سنوات	٢	١٦	٢١	١٩	٤	٦٢	١٧٩	٢,٨٩
من ٣ سنوات لأقل من ٦ سنوات	٤	٢١	٢٠	١٨	٧	٧٠	٢٠٧	٢,٩٦
من ٦ سنوات لأقل من ٩ سنوات	٢	٢٣	٢٢	١٧	١	٦٦	٢٠٨	٢,١٥
من ٩ سنوات لأقل من ١٢ سنة	٥	٣٦	١١	٨	٢	٥٦	٢٠٠	٢,٥١
من ١٢ سنة لأقل من ١٥ سنة	-	٢١	١٦	٧	-	٤٤	١٤٦	٢,٢٢
من ١٥ سنة حتى ٢٠ سنة	٢	١٢	٨	٦	-	٢٨	٩٤	٢,٣٦
الإجمالي	١٦	١٢٤	٩٨	٧٥	١٤	٣٢٧		

من بيانات الجدول رقم (١٩) يلاحظ أنه مع تزايد فترة التعامل من يوم واحد وحتى ١٢ سنة تزايد الوسط الترجيحي من ٢,٨٩ حتى وصل إلى ٣,٥١ أى أن مستوى رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها البنك زاد من الدرجة المتوسطة إلى الدرجة العالية. وفي فترة التعامل من ١٢ سنة حتى ٢٠ سنة زاد أيضا الوسط المرجح من ٣,٣٢ إلى ٣,٣٦ أى أن درجة رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها البنك قد زادت أيضا مع زيادة فترة التعامل. وبذلك يتضح أن هناك علاقة طردية بين فترة التعامل ودرجة رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها البنك. وهذا يشير إلى صحة البند الرابع من الجزء الأول لفرض الدراسة الثاني.

٦- العلاقة بين رضا العملاء وتوعية الخدمة التي يقدمها البنك:

أ- رأي العملاء في الخدمات التي يقدمها البنك حسب نوع الخدمة:

يبين الجدول التالي مدى موافقة عينة الدراسة من مستهلكي خدمة الإيداع ومستهلكي خدمة الائتمان على العبارات المتعلقة بكيفية أداء خدمات البنك من حيث السرعة والتكلفة والمجهود ومدى توفر المعلومات الدقيقة والكافية عنها:

جدول رقم (٢٠) مدى موافقة العملاء على العبارات المتعلقة بخدمات البنك

العبارات	الإيداع						الائتمان					
	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أعلم	وسط	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أعلم	وسط
يستمر تقديم الخدمة في الوقت اللازم	١١	١٢٨	٢٢	١٧	-	٨٥٧	٣	٦٤	٤٨	٢٢	٩	٤٦٨
يستمر تقديم الخدمة بالسكفة اللازمة	١٩	١٢٤	٥٨	١٥	-	٨٨٢	٥	٧١	٥٢	١٤	٢	٤٩٩
يستطيع العميل الحصول على المعلومات	٤٢	١٥١	٤٤	-	-	٩٥١	٤	٥٩	٦٨	١٥	-	٤٩٠
تستوفر معلومات دقيقة عن الخدمة	٢٢	١٨٧	١٩	-	-	٩٦٥	٨	٧٦	٤٢	٢٠	-	٥١٠
تستوفر معلومات كافية عن الخدمة	٢١	١٩٦	٣٧	١١	-	٩١٤	٦	٦٧	٤١	٣٢	-	٤٨٥
أصبح من يسهل التعامل مع البنك	٢٨	١٩١	٩	-	-	٩٨١	١٢	٩٨	٤٦	-	-	٥٩٠

من بيانات الجدول رقم (٢٠) يلاحظ أن قيم الوسط المرجح لرأي مستهلكي خدمة الإيداع أعلى منه لرأي مستهلكي خدمة الائتمان، أي أن مدى موافقة مستهلكي خدمة الإيداع على العبارات يزيد عن مدى موافقة مستهلكي خدمة الائتمان. وهذا يشير إلى أن تقديم خدمة الإيداع يتم بشكل أفضل من خدمة الائتمان سواء من ناحية الوقت الملائم أو التكلفة الملائمة أو المجهود المبذول أو المعلومات الدقيقة والكافية المتوفرة عن الخدمة.

كما يلاحظ أنه بالنسبة لخدمتي (الإيداع والائتمان) يتراوح متوسط اتجاهات آراء العينة بين موافق وموافق إلى حد ما، حيث تكون أعلى درجات الموافقة على العبارة التي تفيد أنهم ينصحون الآخرين بالتعامل مع البنك، وأقل درجات الموافقة على العبارة التي تفيد بتقديم خدمة الإيداع أو الائتمان في الوقت الملائم.

ب- مستوى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك:
يوضح الجدول التالي درجة رضا كل من مستهلكي خدمة الإيداع وخدمة الائتمان عن الخدمات التي يقدمها البنك:

جدول رقم (٢١) درجة رضا عينة الدراسة

عن خدمات البنك حسب نوعية الخدمة

نوع الخدمة	الإيداع			الائتمان		
	تكرار	%	وسط مرجح	تكرار	%	تكرار مرجح
راضي بدرجة عالية جدا ٥	١٢	٥,٩	٦٠	٤	٢,٢	٢٠
راضي بدرجة عالية ٤	٨٦	٤٢,٦	٣٤٤	٢٨	٣٠,٤	١٤٢
راضي بدرجة متوسطة ٣	٦٧	٣٣,٤	٢٠١	٣٦	٣٨,٨	٩٢
راضي بدرجة منخفضة ٢	٣٣	١٦,٢	٦٦	٤٢	٤٤,٦	٨٤
راضي بدرجة منخفضة جدا ١	٤	٢	٤	١٠	٨	١٠
الإجمالي	٢٠٢	١٠٠	٦٧٥	١٢٥	١٠٠	٣٥٩
			٣,١٤			٢,٨٧

يتضح من بيانات الجدول رقم (٢١) أنه بالنسبة لمستهلكي خدمة الإيداع تشعر أكبر نسبة (٤٢,٦%) بدرجة رضا عالية عن الخدمة، ويشعر حوالي الثلث (٣٣,٢%) بدرجة رضا متوسطة، أي أن أغلبية المودعين (٧٥,٨%) تشعر بدرجة رضا تتراوح بين المتوسطة والعالية. ويؤكد ذلك الوسط المرجح وهو (٣,١٤) الذي يدل على أن متوسط اتجاه رأى العينة هو الشعور بالرضا عن خدمات البنك بدرجة تتراوح بين المتوسطة والعالية.

أما بالنسبة لمستهلكي خدمة الائتمان فإن أعلى نسبة مئوية وهي تزيد عن الثلث (٣٣,٦%) تشعر بدرجة رضا منخفضة عن الخدمة التي يقدمها البنك، كما أن ما يقرب من الربع (٢٤,٨%) يشعر بدرجة رضا متوسطة. أي أن أكثر من النصف (٥٨,٤%) يشعرون بدرجة رضا تتراوح بين المتوسطة والمنخفضة. ويؤكد ذلك الوسط المرجح الذي تم حسابه وهو (٢,٨٧) ويشير إلى أن درجة رضا العملاء من مستهلكي خدمة الائتمان عن الخدمات التي يقدمها البنك تتراوح بين المتوسطة والمنخفضة، ويلاحظ أنها درجة تقل عن درجة رضا مستهلكي خدمة الإيداع.

من التحليل السابق يتضح أن مستوى رضا مستهلكي خدمة الإيداع عن الخدمات التي يقدمها البنك يميل إلى الارتفاع عن مستوى رضا مستهلكي خدمة الائتمان حيث أن الوسط المرجح لأراء مستهلكي خدمة الإيداع هو (٣,١٤) بينما يكون (٢,٨٧) بالنسبة لمستهلكي خدمة الائتمان وهذا يشير إلى صحة الجزء الثاني من الفرض الثاني للدراسة.

القسم الثالث

نتائج الدراسة

من التحليل السابق للبيانات الحيدانية للدراسة واختبار فروض الدراسة توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

١- تبين من الدراسة أن التزام بنك فيصل الإسلامي بقواعد الشريعة الإسلامية هو أهم الأسباب التي دفعت العملاء إلى اختيار البنك والتعامل معه نظرا لأن هذا السبب قد حصل على أعلى نسبة مئوية (٩٦,٦%) من آراء العملاء عن الأسباب الأخرى، كما أن (٨٤,٦%) من العينة أشاروا بأنه السبب الأول.

٢- اتضح من الدراسة أن غالبية عينة الدراسة (٨١%) تشعر بالرضا عن موقع ومكان البنك الذي يتعاملون معه بينما (١٩%) تشعر بعدم الرضا ويرجع ذلك إلى عدم ملائمة موقع البنك لهم إضافة إلى عدم توافر أماكن كافية لانتظار السيارات أو الأفراد. لذا يوصي الباحث بالعمل على فتح فروع جديدة للبنك في مناطق جغرافية جديدة.

٣- كشفت الدراسة عن أن هناك علاقة طردية بين فترة التعامل مع البنك ودرجة رضا العملاء عن كل من: موقع ومكان البنك وعملية الاتصالات به ومعاملة العاملين لهم والخدمات التي يقدمها.

٤- أظهرت الدراسة أن هناك نسبة من العملاء (١٦,٩%) لا يقوم البنك بالاتصال بهم، وأن هناك نسبة أخرى (٢٠,١%) يقوم البنك بالاتصال بهم على فترات تزيد عن عام. لذا يوصى الباحث بزيادة اهتمام البنك بعملية الاتصال بالعملاء وأن تكون على فترات غير متباعدة.

٥- اتضح من الدراسة أن جميع مفردات عينة الدراسة تشعر بالرضا عن معاملة العاملين لهم، وأن أغلبية العينة (٨١%) تشعر بدرجة رضا متوسطة أو عالية.

٦- كشفت الدراسة عن أن ما يزيد عن أربعة أخماس عينة الدراسة (٨٥,٦%) تشعر بالرضا عن الخدمات التي يقدمها البنك لعملائهم وأن (١٤,٨%) يشعرون بعدم الرضا. ويرجع ذلك إلى عدم تقديم الخدمة في التوقيت المناسب أو بالتكلفة الملائمة أو لبذل العملاء مجهود كبير في الحصول على الخدمة أو لعدم توافر معلومات دقيقة وكافية عن الخدمة.

٧- تبين من الدراسة أن مستوى رضا العملاء من مستهلكي خدمة الإيداع - عن الخدمات التي يقدمها البنك أعلى من مستوى رضا العملاء من مستهلكي خدمة الائتمان. لذا يوصي الباحث أن يقوم البنك بالعمل على رفع مستوى رضا العملاء من مستهلكي خدمة الائتمان وذلك بتوفير الخدمة لهم في التوقيت الملائم وبالتكلفة الملائمة وبأقل مجهود وتوفير البيانات والمعلومات الدقيقة والكافية عن خدمات البنك.

مراجع الدراسة

- ١- د. أحمد النجار، حركة البنوك الإسلامية (شركة سبرينت، القاهرة، ١٩٩٣م).
- ٢- د. أحمد النجار، عن البنوك الإسلامية: ماذا قالوا؟، الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية، القاهرة، ١٩٨٢م.
- ٣- د. جمال الدين عطية، البنوك الإسلامية (المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، ١٩٩٣م).
- ٤- د. شوقي إسماعيل شحاته، البنوك الإسلامية (دار الشروق، جدة، ١٩٧٧م).
- ٥- د. محسن أحمد الخضيري، البنوك الإسلامية (إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، ١٩٩٥م).
- ٦- د. محمد فريد الصحن، قراءات في إدارة التسويق (الدار الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٥م).
- ٧- د. محمود صادق بازعة، بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية (دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٨٩م).
- ٨- د. منير إبراهيم هندي، إدارة الأسواق والمنشآت المالية، (منشأة المعارف، الإسكندرية، ١٩٩٧م).
- ٩- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، الكتاب السنوي، ١٩٩٦.
- 10- Philip Kotler, Ronald Turner, Marketing Management (Prentice Hall Inc., NJ, 1995).

ملاحق الدراسة

مدى رضا مستهلكي الخدمة المصرفية بالبنوك الإسلامية - دراسة تطبيقية على عملاء بنك
فيصل الإسلامي
د/ محمد عبد المحسن علي الشعراوي

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الأزهر
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

الأخ الفاضل/ الأخت الفاضلة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحث بإجراء دراسة حول رضا مستهلكي الخدمة المصرفية
بالمصارف الإسلامية وباعتبارك (ولكونك) من المتعاملين مع بنك فيصل
الإسلامي المصري أود استطلاع رأيك حول الخدمات المصرفية التي يقدمها
البنك من واقع خبرتك في التعامل معه.

أكون ممتناً لو أوضحت مدى رضائك من خلال وضع علامة (٧) أمام
العبارات المنطبقة عليك فيما يلي من أسئلة.

والباحث ينتهز هذه الفرصة ليغير لكم سلفاً عن شكره وتقديره لتعاونكم
فسي الإدلاء بالبيانات المطلوبة، ويؤكد لكم أن هذه البيانات ستكون لغرض
البحث العلمي فقط.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

الباحث

د. محمد عبد المحسن علي

مدى رضا مستهلكي الخدمة المصرفية بالبنوك الإسلامية - دراسة تطبيقية على عملاء بنك فيصل الإسلامي
د/ محمد عبد المحسن علي الشعراوي

أولاً: أسئلة تتعلق بأسباب اختيار العميل لبنك فيصل الإسلامي المصري:

١- ما هو نوع وفترة تعاملك مع بنك فيصل الإسلامي المصري؟

نوع التعامل	من يوم لأقل من	من ٢ لأقل من	من ٦ لأقل من	من ٩ لأقل من	من ١٢ لأقل من	من ١٥ لأقل من
إيداع
التمويل
أخرى
(.....)
أدائها

١- ما هي أسباب اختيارك بنك فيصل الإسلامي المصري؟

(في حالة وجود أكثر من سبب أرجو ترتيبها حسب أولوياتها بوضع أرقام تعبر عن أولوياتها أمام المختار منها).

☐ التزام البنك بقواعد الشريعة الإسلامية.

☐ البنك يقدم خدمة مصرفية متميزة.

☐ البنك قريب من مكان عملي.

☐ البنك قريب من مكان سكني.

☐ أشعر بالأمان في التعامل مع البنك.

☐ معرفتي بأحد العاملين بالبنك.

☐ صلة القرابة بأحد العاملين بالبنك.

☐ أخرى.

.....

.....

ثانياً: أسئلة تتعلق بموقع ومكان البنك:

٢- حدد رأيك بالنسبة للعبارات التالية:

أ- موقع البنك الذي أتعامل معه:

☐ ملائم جداً ☐ ملائم ☐ إلى حد ما ☐ غير ملائم ☐ غير ملائم إطلاقاً

ب- مدى اتساع المكان في فرع البنك الذي أتعامل معه:

☐ واسع جداً ☐ واسع ☐ إلى حد ما ☐ غير واسع ☐ غير واسع إطلاقاً

ج- أماكن انتظار السيارات بجوار البنك:

☐ متوفرة جداً ☐ متوفرة ☐ إلى حد ما ☐ غير متوفرة ☐ غير متوفرة إطلاقاً

د- أماكن انتظار العملاء داخل البنك:

☐ متوفرة جداً ☐ متوفرة ☐ إلى حد ما ☐ غير متوفرة ☐ غير متوفرة إطلاقاً

٤- بناء على معرفتك لكل ما يتعلق بـ مكان البنك، أى من العبارتين التاليتين

تعبر أكثر عن رأيك؟

☐ أشعر بالرضا عن موقع ومكان البنك.

☐ أشعر بعدم الرضا عن موقع ومكان البنك.

٥- في حالة شعورك بالرضا عن موقع ومكان البنك، أى من العبارات

التالية تعبر أكثر من غيرها عن شعورك؟

☐ راضى بدرجة عالية جداً.

☐ راضى بدرجة عالية.

☐ راضى بدرجة متوسطة.

☐ راضى بدرجة منخفضة.

☐ راضى بدرجة منخفضة جداً.

ثالثاً: أسئلة تتعلق بالاتصالات في البنك:

٦- هل يقوم البنك بالاتصال بك؟

☐ نعم ☐ لا.

عن طريق:

☐ المباشر. ☐ التليفون. ☐ البريد.

☐ أخرى (.....) أذكرها من فضلك.

٧- إذا كانت الإجابة عن السؤال السابق بنعم فما هو معدل مرات اتصال
البنك بك؟

☐ كل فترة تقل عن ٣ شهور.

☐ كل فترة تتراوح بين ٣ - ٦ شهور.

☐ كل فترة تتراوح بين ٦ - ٩ شهور.

☐ كل فترة تتراوح بين ٩ - ١٢ شهر.

☐ على فترات تريد عن عام.

٨- ما هو رأيك في كفاءة الاستعلامات بالبنك؟

☐ كفاءة عالية جداً.

☐ كفاءة عالية.

☐ كفاءة متوسطة.

☐ كفاءة منخفضة.

☐ كفاءة منخفضة جداً.

٩- بناءً على تعاملك واتصالك بالبنك، أي من العبارتين التاليتين تعبر أكثر

عن شعورك؟

☐ أشعر بالرضا عن عملية الاتصالات بالبنك.

□ أشعر بعدم الرضا عن عملية الاتصالات بالبنك.

١٠- في حالة شعورك بالرضا عن الاتصالات بالبنك، أى من العبارات

التالية تعبر أكثر من غيرها عن رأيك؟

□ راضى بدرجة عالية جدا.

□ راضى بدرجة عالية.

□ راضى بدرجة متوسطة.

□ راضى بدرجة منخفضة.

□ راضى بدرجة منخفضة جدا.

رابعا: أسئلة تتعلق بتعامل العاملين بالبنك:

١١- حدد رأيك بدقة في العبارات التالية:

العبارة	بدرجة عالية جدا	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة	بدرجة منخفضة جدا
١- معاملة العاملين في حصة.
٢- اهتمام العاملين بطلباتي.
٣- تفاهم العاملين معي.
٤- أشعر أنني محل اهتمام شخصي من العاملين

١٢- بعد تعاملك مع العاملين ببنك فيصل الإسلامي المصري، أى من

العبارتين التاليتين تعبر أكثر عن شعورك العام تجاههم؟

□ أشعر بالرضا عن التعامل معهم.

□ أشعر بعدم الرضا عن التعامل معهم.

١٣- في حالة شعورك بالرضا عن التعامل مع العاملين في البنك، أى من

العبارات التالية تعبر أكثر من غيرها عن رأيك؟

□ راضى بدرجة عالية جدا.

□ راضى بدرجة عالية.

مدى رضا مستهلكي الخدمة المصرفية بالبنوك الإسلامية - دراسة تطبيقية على عملاء بنك فيصل الإسلامي
د/ محمد عبد المحسن على الشعراوي

☐ راضي بدرجة متوسطة.

☐ راضي بدرجة منخفضة.

☐ راضي بدرجة منخفضة جدا.

خامسا: أسئلة تتعلق بالخدمات التي يقدمها البنك:

١٤- حدد مدى موافقتك على العبارات التالية:

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	معايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
١- يتم تقديم الخدمة في الوقت اللازم.
٢- يتم تقديم الخدمة بالتكلفة اللازمة.
٣- أبذل أقل ممكن للحصول على الخدمة.
٤- تتوفر معلومات دقيقة عن الخدمة.
٥- تتوفر معلومات كافية عن الخدمة.
٦- أنصح من يهمني أمره بالتعامل مع البنك.

١٥- بعد حصولك على الخدمات المصرفية من بنك فيصل الإسلامي

المصري، أى من العبارتين التاليتين تعبر أكثر عن شعورك العام

بالنسبة للخدمات التي يقدمها البنك؟

☐ أشعر بالرضا عن الخدمات التي يقدمها البنك.

☐ أشعر بعدم الرضا عن الخدمات التي يقدمها البنك.

١٦- في حالة شعورك بالرضا عن ما يقدمه البنك، ما هي درجة رضائك؟

☐ راضي بدرجة عالية جدا.

☐ راضي بدرجة عالية.

☐ راضي بدرجة متوسطة.

☐ راضي بدرجة منخفضة.

☐ راضي بدرجة منخفضة جدا.

تأثير بعض متغيرات تشييد المدينة على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة، لدى ضباط
الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة
د. محمد عبد الحميد ثابت

تأثير بعض متغيرات الثقافة التنظيمية على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة، لدى ضباط الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة

د. محمد عبد الحميد ثابت (*)

المبحث الأول

موضوع الدراسة، وأسلوب البحث

١ / ١ أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من المحددات التالية :

١ / ١ : تكثف أعمال الدفاع المدني في العاصمة المقدسة ثوابت
ومتغيرات غير مواتية، فمن الثوابت التي لا يمكن التحكم فيها، لارتباطها
بأصول إسلامية حاکمة : الحدود المكانية للحرم المكي الشريف، ولشوارع
هني ومزدلفة وعرفات، والحدود الزمانية للوقوف بعرفة، ورضي الجمان،
والمبيت بمنى وطواف الإفاضة، ولشهر رمضان المعظم، وللعشر الأواخر
قبة.

ومن المتغيرات : الطبيعة الطبوغرافية لمكة المكرمة والعناصر
المقدسة، لكونها أودية تحيط بها الجبال الصخرية من كل ناحية، فتجعل مهمة
شق الطرق، وممارسة مهام الدفاع المدني وقت الشدة، مهماً صعبة على

(*) كلية الشريعة والدراسات الإسلامية قسم الاقتصاد الإسلامي جامعة أم القرى

التفكير، واستمرير، وفقاً لطولها، ويؤدي إلى تلخر المواجهة، وتفاقم المخاطر والاضطرار.

هذا إلى جانب الزحمة الشديدة في أداء المناسك في موسم الحجرة في رمضان، وفي الحج، وقران ذلك باختلاف الثقافات والبيئات التي أتى منها الحجاج والمعتمرين، ومع قلة الوعي ونقص التعليم والفتة في الدين، أو كبر السن وقلة العيلة، وضعف التوجيه والإرشاد، أو لوجود عدم استقرار في السكنى، وتلق وتزق من بعض الحجاج والمعتمرين، فإن الأخطار البسيطة قد تتحول في طلق قليلة إلى كوارث كثيرة، ويصبح تدخل رجال الدفاع المدني أثناء أمراً عسيراً.

لذا بلغت الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة لدى ضباط الدفاع المدني في العاصمة المقدسة، استراتيجية معروفة، لا مخلص من الاعتماد عليها وتطورها دائماً، لدرء الأخطار ومواجهة الكوارث بفعالية كبيرة (المتكلم: ١٩٩٩: ٢٢، الصلاوي: ١٩٩٣: ٧٤، طوب: ١٩٩٢: ٣٤).

ويطلب ذلك فعلاً لجهل الطاع المدني، وتطويراً لألية عمل يسهل فهمها والتكريب عليها والالتزام بها، وبناء مخزون ثقافي للخبرات عليها، من قبل رجال الطاع المدني في العاصمة المقدسة.

١ / ١ / ٢ : إذا كانت بعض البحوث والدراسات السابقة قد تناولت الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة، إلا أن الكثير منها يركز على دراسة النظم التقنية والتقنيات والتجهيزات الآلية ونظم الاتصالات اللازمة للاستعداد لإدارة الأزمات باعتبارها نظاماً ملموسة، دون الاهتمام بثقافة المنظمة وهي غير ملموسة، وتعني بالانجاملات Attitudes، والقيم Values، والأنماط

السلوكية Behavioral Norms، وتوقعات Expectation العاملين في
المنظمة، والتي لها تأثير مباشر على تصرفات العاملين.

فثقافة المنظمة هي التي تحدد السلوكيات المقبولة والمرفوضة داخل
المنظمة من قبل العاملين، والقواعد التي تحكم تساميل السلطة وإصدار
الأوامر، والأنظمة الرسمية وغير الرسمية التي تحكم التصرفات في المواقف
المختلفة، اتجاهات القادة واهتماماتهم وكيفية تفاعلهم مع المواقف المتغيرة
التي لا تحكمها معايير واضحة، أشكال الاتصالات المتبعة، تنقل الخبرات
والمهارات، مدى المشاركة في تحمل المسؤولية واتخاذ القرار، درجات
الاهتمام بالتحول الابتكارية في مواجهة الأزمات (الطعوم والمواليد ١٩٩٤ :
٢٣٤ - ٢٣٥، حريم؛ ١٩٩٧ : ٤٥١ - ٤٥٢، للحاوي وحسن، ١٩٩٨ :
٣٦١ - ٣٦٥ . 558 - 546 : Saffold; 1988)، وكلها متغيرات
رئيسية تحكم كيفية عمل ولقاء ضباط الدفاع المدني في العاصمة المقدسة
يوصفهم قادة العمل الاستراتيجي والمينائي في الاستعداد ومواجهة الكوارث
والطوارئ.

١/ ٣ : تركز البحوث والدراسات التي تناولت إدارة الأزمات
والاستعداد لها على أهمية ثقافة المنظمة كمتغير رئيسي في إدارة الأزمات،
ولكن بالتركيز فحسب على نوعية ثقافة المنظمة، من حيث كونها ثقافة
معرضة للأزمات (Crisis Prone (C. P. وهي التي تحول دون وصول
إشارات الإنذار المبكر بالأزمات إلى القيادات المسؤولة أو تساهم في هذه
الحيلولة، والثقافة المتجنبة للأزمات (Crisis Avoiding (C. A، وهي
التي تنقل إشارات الإنذار المبكر بالأزمات إلى المسؤولين، فتساعد على درء

الأخطار مبكراً، وتجنب الأزمات (Pearson; Christine M. & Mitroff; Ian I. , 1993 : 48 – 49, Pauchant; Thierry C. & Mitroff; Ian I. ; 1988 : 53 – 63, Pearson; Christine M. , & Clair; Judith A., 1998 : 59 – 76)

بيد أن الدراسات والبحوث السابقة التي تناولت إدارة الأزمات، وأهمية الثقافة المتجنبة للأزمات، لم توضح الخصائص التي تتصف بها الثقافة التنظيمية في مواجهة الأزمات أو التي تساعد على وقوع الأزمات (محمود السيد، ١٩٩٧ : ٤٤٦).

وعلى حد تعبير (Ostroff & Kozlowski; 1992 : 849 – 873, Ritchie; Michael, 2000 : 1 – 13) فإن البحث فيما يُعني بنقل القيم Values والأنماط السلوكية التنظيمية Norms ما زال منطقة مهملة في دراسات الثقافة التنظيمية ذاتها.

ويرى (Mansdorf; J., 1999 : 109 – 112) أن تدعيم الثقافة التنظيمية ضروري للغاية ويوفر إطاراً من الأداء الأمن في المنظمة ويمكن أن نستثير هذا التغيير الثقافي لدى العاملين بطرق عديدة منها الالتحام بالعاملين والتعامل معهم كأ أسرة وفريق عمل، والاتصالات التنظيمية المفتوحة في اتجاهين، والبرامج التدريبية المستمرة.

أما (Feldman; Steven P., 1999 : 228 – 244) فيرى الأهمية المحورية للثقافة التنظيمية في النظريات والدراسات التنظيمية الحديثة، فمن طريق نقل المعارف والخبرات التنظيمية، يتم نقل علاقات القوة ويتم تدعيمها داخل المنظمة، كقيم تترسخ في وجدان العاملين، فتحول واجباتهم من التزامات عمل إلى مشاركات فعالة في فرق العمل.

ويدعو (Gardner, Richard L., 1999 : 26 – 32) إلى مقارنة الثقافة التنظيمية بالمستوى المتميز من حيث عناصرها، ومحاور تطویرها، وذلك باعتبارها عاملاً أولياً في تأمين الأداء في المنظمة، وتقريراً بأن هذه العلاقة لا لبس فيها ولا غموض، **"The Relationship between a Positive Organizational Culture and Positive Safety Performance is unequivocal"** وهذا ما دفع الباحث إلى التركيز بوجه خاص في هذا المضمار، مهتماً بدراسة تأثير بعض المتغيرات التي لها ارتباط منطقي ومباشر – وفقاً لنتائج الدراسات السابقة – بأداء وفعالية ضباط الدفاع المدني في الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة في العاصمة المقدسة، التي تتزايد فيها طوال العام احتمالات حدوث الكوارث والطوارئ، كما تتبوأ مكانة مرموقة في العالم الإسلامي، وتعد بحق، موضع قبلة للمسلمين عامة، وللحجاج والمبشرين خاصة.

١ / ٢ مشكلة البحث :

يمكن التعبير عن مشكلة البحث من خلال التساؤلات التالية :

• هل تؤثر متغيرات الثقافة التنظيمية (كمتغيرات مستقلة) والممثلة في كل من:

- العلاقات الشخصية بين الرؤساء والمرؤوسين من الضباط داخل الإدارات المختلفة.

- مشاركة العاملين في صنع القرار.

- عدم التحفظ في عرض المشكل الفنية.

- التفكير الابتكاري في حل المشكلات.

- التعلم.

في الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة (كمتغير تابع)، لدى ضباط الدفاع المدني في العاصمة المقدسة ؟

- إذا كان ثمة تأثير لمتغيرات الثقافة التنظيمية محل البحث، على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة لدى ضباط الدفاع المدني في العاصمة المقدسة، فما هي ملامح هذا التأثير ؟
- كيف يمكن استخدام متغيرات الثقافة التنظيمية موضع البحث في زيادة فعالية الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة لدى ضباط الدفاع المدني في العاصمة المقدسة، وفي إحداث تغيير تنظيمي مرغوب ؟

٣/١ أهداف البحث :

- التعرف على مدى تأثير متغيرات الثقافة التنظيمية - محل الدراسة - على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة لدى ضباط الدفاع المدني في العاصمة المقدسة.
- تحليل ودراسة كيفية استخدام متغيرات الثقافة التنظيمية - محل الدراسة - في زيادة فعالية الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة لدى ضباط الدفاع المدني في العاصمة المقدسة.

٤/١ فروض البحث :

تركز هذه الدراسة على اختبار الفروض التالية، وتتمثل الفرضية الصفرية (فرض العدم) لكل منها فيما يلي:

تأثير بعض مخبرات الثقافة التنظيمية على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة، لدى ضباط الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة
د. محمد عبد الحميد ثابت

١ / ٤ / ١ لا توجد علاقة ارتباط جوهرية إيجابية بين العلاقات الشخصية بين الرؤساء والمروسين من الضباط داخل إدارات الدفاع المدني في العاصمة المقدسة؛ ويبين درجة الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة.

١ / ٤ / ٢ لا توجد علاقة ارتباط جوهرية إيجابية بين مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، داخل إدارات الدفاع المدني في العاصمة المقدسة، ويبين درجة الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة.

١ / ٤ / ٣ لا توجد علاقة ارتباط جوهرية إيجابية بين عدم تحفظ ضباط الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة في عرض المشاكل الفنية. ويبين درجة الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة.

١ / ٤ / ٤ لا توجد علاقة ارتباط جوهرية إيجابية بين التفكير الابتكاري في حل المشكلات، داخل إدارات الدفاع المدني في العاصمة المقدسة، ويبين درجة الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة.

١ / ٤ / ٥ لا توجد علاقة ارتباط جوهرية إيجابية بين التعلم كنمط سلوكي لضباط الدفاع المدني في العاصمة المقدسة ويبين درجة الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة.

١ / ٥ الدراسات السابقة :

١ / ٥ / ١ دراسة (Ritchie; Michael, 2000) :

تقدم هذه الدراسة إطاراً تفسيرياً يشرح عملية ذوبان الأفراد العاملين داخل ثقافة المنظمة، وكيف يصبحون أعضاء مشاركين في التنظيم، وكيف

يستقبلون المعلومات التي تساعد على تقييم جدارة مشورتهم السلوكية قياساً إلى ثقافة المنظمة.

ويرى الباحث أن نوبان العاملين داخل الثقافة التنظيمية يمكن أن تتميز بثلاث عوامل محورية.

الأول : هو أن يدرك العاملون في المنظمة إدراكاً صحيحاً للسلوكيات التي تتوقعها المنظمة منهم، إذ يعد ذلك أساس الرؤية الواضحة والفهم السليم لما تتوقعه المنظمة من العاملين إزاء ممارستهم للجوانب الفنية في أعمالهم.

والثاني : وجود مخطط نهائي للثقافة التنظيمية داخل المنظمة بما في ذلك من قواعد محددة للعمل ينبغي تعلمها وتكرارها ونقلها للعاملين دائماً كمحددات للسلوك المتوقع منهم في الأداء.

والثالث : المكافآت التدرجية للثقافة التنظيمية، فهي تؤدي إلى ترسيخ قواعد السلوك المقبول والمتوقع في نفوس العاملين.

كما أن درجة النوبان تقوى وتردد قيمتها بكل من الرضا عن العمل Job Satisfaction، والالتزام للتنظيم Organizational Commitment، والأداء الناتج Performance الذي يدعم ثقة العاملين بأنفسهم وكرامتهم.

وقد أجريت هذه الدراسة على العاملين في إدارة الموارد البشرية في ثمانيين فرعاً لأحد البنوك التجارية الأمريكية التي تعمل منذ عام ١٩١١م، ويبلغ متوسط العمر لمفردات العينة ٣٦ عاماً ومتوسط سنوات الخبرة في البنك ١١ عاماً بمتوسط أربعة سنوات عمل في الوظيفة الحالية، كما أن ٣٦% من حجم العينة المختارة يعملون كمديرين في وظائفهم.

: (Cabrera; E. F. & Bonache; J., 1999) دراسة ٢ / ٥ / ١

وتهدف هذه الدراسة إلى تقديم إطار نظري مرجعي لاستخدام ونقل
وتفعيل نظم الخبرة عبر الثقافة التنظيمية في تخطيط الموارد البشرية
كاستراتيجية داعمة لمشروعات الأعمال، وبوجه خاص للمشروعات
المتوسطة والصغيرة.

وقد اعتمدت الدراسة على تحليل الإطار الفكري لاستثمار متغيرات
الثقافة التنظيمية، كعمل استراتيجي يستخدم في نقل نظم الخبرة، وتخطيط
 وإدارة الموارد البشرية، وذلك استناداً إلى تجميع وتحليل المعارف المتكاملة
من الدراسات المتعلقة بالتنظيم واستراتيجيات إدارة الموارد البشرية، مع
حصر للتطبيقات الخاصة بهذه المعرفة في المنظمات الأوربية في كل من
ألمانيا وإيطاليا وبلجيكا وهولندا، نظراً لأن الباحثين قد قاما بهذه الدراسة
بتكليف أوروبي كمتطلب لأحد برامج دعم مشروعات الأعمال في أوروبا.

وقد تمخضت الدراسة عن أهمية استخدام استراتيجيات إدارة عناصر
الثقافة التنظيمية في التخطيط المتكامل لتطبيقات إدارة الموارد البشرية التي
تدعو لتأصيل وتدعيم أنماط السلوكيات الضرورية اللازمة لتفعيل استراتيجية
المنظمة وكذلك في تمحيص اختيار المتقدمين للوظائف الجديدة في المنظمة
كأعضاء جدد ذوي قيم متوافقة وداعمة لثقافة المنظمة، ودورها في نقل
المعارف والخبرات كمصدر مهم للقدرات التنافسية وكجهد أصيل في تدعيم
الاستراتيجية التنافسية للمنظمة في مجال الأعمال.

١/٥/٣ دراسة (Casey; Catherine, 1999) :

وهي دراسة تبحث بوجه خاص في تأثير تطبيقات الثقافة التنظيمية لقيمة العمل كمسرة وكفريق عمل متعاون على العاملين في المنظمة وعلى أنظمة العمل، والتكامل ورقابة الأداء داخل الشركة.

وقد وجدت الباحثة أن هذه الثقافة الجديدة وما يترتب على تطبيقها من إصلاحات تفرق بها، (مثل معالجة التفرج الرئاسي كمسرة وفريق عمل، وكذلك ضبط إيقاع التخصص كسلوك معلون وليس كسيطرة أو استحواذ. والتخلص من الصراع الموجود في أماكن التنظيمات الصناعية التقليدية) يقوي العاملين في أنفسهم، ويعطي معنى طيبة للعلاقات والوشائج في مكان العمل، بيد أن هذه النتائج على قيمتها لا تزال محل نظر.

فالبحثة كشفت القلب عن مكافة العلاقات بين أعضاء الفريق، وعن نحو مشاعر التطلف والائتماء لأسرة العاملين كقيمة ثقافية تنظيمية مترابطة ولكن ليس على نحو نهائي، فقد وُجد في تفصيل عادات العمل في المصانع كثيراً أن إقاعات التعاون والعمل كفريق بين العاملين كان دقماً فريون إقاعات المنتج التي يحصل عليها العاملون مع تعظيم قيم الإنتاجية لتكون تحلراً بحجب العلاقات الداخلية بين العاملين.

١/٥/٤ دراسة (Mc Dermott; C. M. & Stock; G. N., 1999) :

وقد استهدفت الدراسة تطيل الثقافة التنظيمية المرتبطة بالموارد المصاحبة لتطبيق تقنيات التصنيع المتقدمة Advanced Manufacturing Technology (AMT)

وقامت الدراسة بتحليل إدراك عينة من مديري المصانع قولها (٩٧ مديراً)، لكل من المنافع العملية، المنافع التي تعود على التنظيم، الرضا عن العمل، النجاحات المترتبة على التنافس كمنط سلوكي وكجزئية من جزئيات الثقافة التنظيمية، وكيف ترتبط هذه المتغيرات بتطبيق تقنيات التصنيع المتقدمة، وقد انتهت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية جوهرية عالية، بين إدراك مديري المصانع لمتغيرات الثقافة التنظيمية محور الدراسة وبين تطبيق تقنيات التصنيع المتقدمة.

(١/٥/٥ دراسة (Richardson, Bill, 1995) :

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل المتغيرات والسلوكيات التنظيمية للمنظمات المعرضة للأزمات، وكيف تؤدي الرؤى الضيقة للمواقف والتنظيم والسلوكيات التنظيمية إلى حدوث وتفاقم الأزمات، بل وكأن أصل وسلوكيات أصحاب هذه النظرة الضيقة ما هي إلا أزمات تنتظر أن يؤذن لها بالحدوث. وعلى النقيض فإن المنظمات الناجحة أكثر ميلاً للتصل والتصرف برؤية واسعة، وعلى أساس الرؤية المزدوجة للأحداث والتحديات، كما أنها تمتلك أساساً إدارية ونظم رقابة لكل من العنصر البشري والإنتاجية حيث تستخدم الإدارة ديمقراطية أو بقرراطية حسبما يدعو الموقف إلى جانب التمييز بكل جزئيات العمليات الداخلية، وبالظروف الخارجية المحيطة بالمنظمة إلى جانب كونها تخطط لأعمالها من منطلق رسالتها ودورها في مجتمع الأعمال، وهي في تلك تمثل دور المتعلم المبتكر والمتكيف مع الظروف الخارجية المحيطة والتي تشكل في الوقت الحاضر تحدياً وتشابكاً بالمتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية والنفسية.

وقد وجد الباحث أن المتغيرات البيئية المعاصرة، والتغيرات المتتابة المتسارعة التي تطرأ عليها تعتبر مشكلة معنوية، تفرض على المنظمات المختلفة، أن تلاحقها بتطوير أنشطتها بصورة مستمرة، وعلى الوجه الآخر تقوم بضبط أداؤها وإدارة التناقضات مع البيئة المحيطة حتى لا تكون المنظمة معرضة للأزمات بل متجنباً للأزمات.

(Mitroff; I. I., & Pauchant, T., & Finney; ٦/٥/١ دراسة

: M. and Pearson; C., 1989)

وقد تناولت هذه الدراسة تحليل الرؤية الثقافية للمنظمات المعرضة للأزمات في مقابل المنظمات المستعدة لمواجهة الأزمات، وقد انتهت الدراسة إلى أن ثقافة المنظمة تعكس قدرتها على مواجهة الأزمات، كما أن بعض المنظمات لديها ثقافة أو بيئة نفسية سلبية لا تدعم اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، وقد يبرر عدم الحاجة لتنظيم الإنذار اعتقاداً بأنها مجنونة ضد التهديد الخارجي، أو أنها ليس بها نقاط ضعف في بنائها الداخلي، وقد تقلل من أهمية مشاعر الخوف والاحتراز من وقوع أزمات أو نكبات فتسبب المنظمة في حدوث أزماتها بنفسها.

وعلى النقيض تقوم المنظمات المستعدة لمواجهة الأزمات بالاهتمام باكتشاف إشارات الإنذار المبكر، وبإبلي معلومات تشير إلى مواضيع الخلل والقصور، فتتبعها لتلماً لدرء الخطر قبل وقوعه أو لمواجهة الأزمات عند حدوثها بما لديها من خطط لمواجهة الأزمات، وأفراد مدربين على كيفية التصرف إزاء حدوثها، إلى جانب وجود برامج لمساعدة العاملين على مواجهة مشاعر القلق قبل حدوث الأزمات.

تأثير بعض متغيرات الثقافة التنظيمية على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة، لدى ضباط الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة
د. محمد عبد الحميد ثابت

١ / ٥ / ٧ دراسة (Seeger; M. W. & Ulmer; R. R. 2001) :

تختبر هذه الدراسة الاستجابات الأخلاقية في إدارة الأزمات بدراسة حاليتين، الأولى : الحريق الذي حدث في ١٩٩٥ في Malden Mills مع استجابة من شركة Aaron Feuerstein والثانية : حدثت في عام ١٩٩٨ في Cole Hard Woods مع استجابة من شركة CEO Milt Cole. ويحلل الباحثان بوجه خاص المسؤولية الاجتماعية المشتركة Corporate Social Responsibility وأخلاقيات التعامل قبل وبعد حدوث الأزمة، استناداً إلى القيم والفضائل المفترضة في التعامل إزاء الأزمات الطارئة.

ويؤكد الباحثان أنه لا اعتبار يفوق التخطيط المسبق لمواجهة الكوارث والأزمات، ثم التخطيط للاستجابة بعد حدوث الأزمة وكيفية صنع القرارات أثناء الأزمة، والتعامل مع وسائل الإعلام، وتطبيق حدة الأزمة، بيد أن للجوانب الأخلاقية والتنظيمية في المنظمة دور عظيم في درء الأخطار وفي مواجهة الكوارث ثم في استعادة النشاط ونفض الغبار وتصحيح الأوضاع.

ويرى الباحثان أنه لا بد من تنبيه جانبيين على قدر كبير من الأهمية في فضائل أخلاقيات العاملين، وتدعيمهما كجزء من الشخصية، الأول : هو تنبيه العاملين وتذكيرهم بمحددات ومعايير التعامل المطلوبة والمتوقعة منهم نحو أفعالهم، والثاني : هو التأكيد على الصفات الأخلاقية التي يجب عليهم إتقانها في مسؤوليتهم وانتمائهم نحو المنظمة، خاصة فيما يتعلق بمسؤوليتهم في درء الأخطار عنها.

١/٥/٨ دراسة (محمود السيد، ١٩٩٧م) :

وقد استهدفت دراسة تأثير ست خصائص لثقافة المنظمة كمتغيرات مستقلة مؤثرة، وهي :

١ - التعاطف.

٢ - العلاقات الشخصية بين الرؤساء والمرؤوسين.

٣ - مشاركة العاملين وتمكينهم من السلطة.

٤ - عدم التحفظ في عرض المشاكل.

٥ - التفاعل بين الإدارة والعاملين.

٦ - المودة بين الإدارة والعاملين.

على متغيرين تابعين وهما :

١ - الاستعداد للأزمات المحتملة.

٢ - القدرة على مواجهة الأزمات والتعامل معها.

وذلك من خلال دراسة ميدانية على ٩ من شركات قطاع التشييد

والتعمير.

وقد وجد الباحث تأثيراً إيجابياً لكل من العلاقات الشخصية بين

الرؤساء والمرؤوسين ومشاركة العاملين وتمكينهم من السلطة وعدم التحفظ

في عرض المشاكل على كل من المتغيرين التابعين.

١/٥/٩ تمحيص الدراسات السابقة :

* إن ثمة اتفاق بين الباحثين على الأهمية المحورية للثقافة التنظيمية، فنقل

القيم وأنماط السلوك والمعارف والخبرات التنظيمية، وتدعيمها داخل

المنظمة في وجدان العاملين، يُحوّل أداؤهم من التزامات عمل إلى

- مشاركات فعالة في فرق العمل، ويُعد ذلك بلا شك عاملاً مؤثراً في الاستعداد لمواجهة الأزمات في مجال الدفاع المدني.
- * لا يزال البحث في تأثير نقل القيم وأنماط السلوك عبر إعداد وتطوير الثقافة التنظيمية لتأهيل استعدادات المنظمة في مواجهة الأزمات، منطقة مهمة تحتاج إلى جهود الباحثين المهتمين بالتطوير التنظيمي.
- * تحتل المتغيرات البيئية المعاصرة، والتغيرات المتسارعة فيها، أهمية أكثر من ذي قبل في التأثير على النظم والعمليات التنظيمية والإدارية داخل المنظمة، لذا ينبغي ملاحظتها في التطوير التنظيمي، حتى تكون المنظمة أكثر استعداداً وتهيئة لمواجهة الأزمات.
- * تبين الدراسات السابقة ازدياد أهمية التدعيم المادي والمعنوي، في نقل القيم وأنماط السلوك والخبرات لتطوير ثقافة المنظمة وترسيخ السلوك المتوقع والمرغوب من المنظمة في نفوس العاملين.
- * أصبحت الثقافة التنظيمية القوية قرين اعتبار المنظمة قوية وناجحة، وعلى النقيض توصف الثقافة التنظيمية الضعيفة لاعتبار المنظمة ضعيفة.

١/٦ تحديد مجتمع البحث، ووحدة المعاينة :

يتمثل مجتمع البحث في ضباط الدفاع المدني العاملين بالعاصمة المقدسة، ولهم خبرة عملية في ممارسة عملهم، لمدة لا تقل عن سنة واحدة. فهم الأكثر على تكوين رؤية موضوعية مستقلة في إبداء آرائهم في تأثير متغيرات الثقافة التنظيمية على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة في

العاصمة المقدسة، كما أنهم المسئولون فعلاً عن إعداد وتنفيذ التخطيط الاستراتيجي والأنشطة الميدانية المتعلقة بهذا الاستعداد.

أما وحدة المعاينة فهي ضابط الدفاع المدني الذي تتوفر فيه الخصائص المحددة سلفاً لمجتمع البحث.

ونظراً للصعوبات المعتادة التي ترافق الحصول على بيانات تفصيلية من الجهات الأمنية، فقد رأى الباحث أن يكون نوع العينة : هو العينة التحكيمية (بازرعة، ١٩٩٦ : ١٦٧)، وقام بالتنسيق مع الإدارة العامة للدفاع المدني بالعاصمة المقدسة، بجمع بيانات الدراسة الميدانية من خلال توزيع عدد أربعين صحيفة استبيان معدة لهذا الغرض على الضباط المبحوثين في الإدارات المختلفة، إلا أن ما تم رده منها، وكان موافقاً للخصائص المحددة سلفاً في وحدات المعاينة هو ثلاثون صحيفة لا غير، وهي التي تركزت فيها الدراسة.


BIBLIOTHECA ALEXANDRINA
مكتبة الإسكندرية

٧/١ مصادر البيانات :

اعتمد الباحث في جمع البيانات على المصادر التالية :
مصادر البيانات والمعلومات المكتبية لتكوين الإطار النظري للبحث، من خلال الكتب والدوريات العلمية المنشورة عن أعمال الدفاع المدني، وإدارة الكوارث والطوارئ، وإدارة الأزمات، إلى جانب الدراسات الخاصة بالثقافة التنظيمية.

مصادر البيانات الميدانية، وقد تلت في صحيفة استبيان لآراء ضباط الدفاع المدني في العاصمة المقدسة، مكونة من ٣٥ بنداً، ومقسمة إلى ستة أقسام لقياس المتغير التابع والمتغيرات الخمسة المستقلة.

هذا وقد قام الباحث بإعداد صحيفة الاستبيان اعتماداً على ما انتهى إليه في أدبيات الدراسات السابقة وبوجه خاص كتابات الأستاذة :

- Mitroff; Ian I. & Anagnos; Gus, 2001.
- Mitroff; Ian I. & Pauchant; T. & Finney; M. and Pearson; C., 1989.
- Pauchant; T. & Mitroff; Ian I., 1988.
- Pearson; C. M. & Clair; Judith A., 1998.
- Pearson; C. M. & Mitroff; Ian I., 1993.

في كتاباتهم المتخصصة في ثقافة المنظمات المعرضة للأزمات، وتلك المنظمات المتجنبة للأزمات، حيث تفيض كتاباتهم بتفصيل المعتقدات الخاطئة التي تعوق الاستعداد لمواجهة الأزمات، كما قام الباحث بمراعاة أن تتنوع صياغة بنود صحيفة الاستبيان بين السلبية والإيجابية، لتكون كاشفة بصورة أفضل لقياسات المتغير التابع والمتغيرات المستقلة.

وقبل البدء في تحليل نتائج صحيفة الاستبيان، قام الباحث بحساب درجة الاعتمادية على النتائج المحققة (الثبات الداخلي) Reliability Coefficient باستخدام اختبار كرونباك ألفا Cronbach Alpha، فكانت قيمة ألفا لصحيفة الاستبيان ٠,٨٠٩٤، وقد كان تقسيم صحيفة الاستبيان، وقيمة ألفا لكل قسم، كما يلي :

القسم الأول : (البنود من ١ - ١٠)، لقياس درجة الاستعداد لمواجهة الأزمات (المتغير الرابع)، وتبلغ قيمة ألفا ٠,٨٢٠٥.

القسم الثاني : (البنود ١١ - ١٦) لقياس العلاقات الشخصية بين الرؤساء والمرؤسين (متغير مستقل)، وتبلغ قيمة ألفا ٠,٥٢٥٨.

- القسم الثالث : (البند ١٧ - ٢١) لقياس مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وحل مشاكل العمل (متغير مستقل)، وتبلغ قيمة ألفا ٠.٦٢٧٨.
- القسم الرابع : (البند ٢٢ - ٢٤) لقياس عدم التحفظ في عرض المشاكل الفنية للعمل (متغير مستقل) وتبلغ قيمة ألفا ٠.٧٢٩١.
- القسم الخامس : (البند ٢٥ - ٢٩) لقياس التفكير الابتكاري في حل المشاكل الفنية للعمل (متغير مستقل) وتبلغ قيمة ألفا ٠.٦٨٠٧.
- القسم السادس : (البند ٣٠ - ٣٥) لقياس التعلم والحصول على خبرات جديدة في مجال العمل (متغير مستقل) وتبلغ قيمة ألفا ٠.٧٤٠١.

وقد وجد الباحث أن قيمة كرونباك ألفا عالية بما يكفي للقول بتحقيق الثبات الداخلي وكذلك القول بصدق الأداء لصحيفة الاستبيان، باعتبار أن كل اختبار ثابت صادق، (الطيب، بدون تاريخ، ٢٩٨ - ٣٠٩)، وبالتالي يمكن الاستمرار في عملية تحليل بيانات الدراسة الميدانية.

٨ / ١ المعالجة الإحصائية للبيانات :

استخدم الباحث برنامج الحاسب الآلي الجاهز SPSS Win. Version 10.1999 لتحليل بيانات الدراسة الميدانية حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية :

- الأوساط الحسابية Means.
- الانحراف المعياري Standard Diviation.
- معامل الارتباط بيرسون Pearson Correlation.
- تحليل الانحدار البسيط Simple Regression.

المبحث الثاني

تحليل نتائج الدراسة الميدانية

يركز هذا المبحث على تحليل نتائج الدراسة الميدانية، لتأثير متغيرات الثقافة التنظيمية محل الدراسة، على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة، لدى عينة البحث من ضباط الدفاع المدني، بالعاصمة المقدسة.

٢ / ١ تحليل نتائج قياس الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة :

فيما يلي الجدول رقم (١) مبيناً الوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة لعينة البحث من خلال قياس درجة الرفض للمعتقدات الخاطئة التي تعوق الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة.

جدول رقم (١)

يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجة الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة

م	الموضوع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	إن مجرد وجود الدفاع المدني يكفي لمنع حدوث الكوارث بالعاصمة المقدسة.	٤,٦٣٣	٠,٩٢٨
٢	الاستعداد لمواجهة الكوارث، ليس من الضروري، ولكنه من الكماليات.	٤,٨٦٧	٠,٣٤٦
٣	العاصمة المقدسة آمنة دائماً من الكوارث ويكفي أن نواجه أي حادثة بمجرد حدوثها.	٤,٥٠٠	٠,٩٣٨

م	الموضوع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
٤	كل كارثة فريدة في نوعها بحيث لا يمكن الاستعداد لها.	٤,٥٣٣	٠,٧٣٠
٥	من الضروري معاقبة المروسين الذين يبلغون عن أخبار سيئة.	٤,٠٣٣	١,١٢٩
٦	يحتاج الضباط فقط إلى معرفة خطط مواجهة الأزمات، وليس ذلك مهماً بالنسبة للجنود.	٤,٦٣٣	٠,٥٥٦
٧	يكفي التركيز في مواجهة الكوارث على استخدام الآليات والمعدات دون الاهتمام بأشياء أخرى [كالعنصر البشري مثلاً].	٤,٧٦٧	٠,٦٢٦
٨	الاستعداد لمواجهة الكوارث هو من مسئولية القيادات العليا في الدفاع المدني، دون غيرهم من الضباط.	٤,٤٠٠	١,٠٣٧
٩	أهم شيء في مواجهة الكوارث هو الحفاظ على الصورة الطيبة لأجهزة الدفاع المدني، وإخلاء مسئوليتنا.	٤,٢٠٠	٠,٩٩٧
١٠	التدريب على مواجهة الكوارث ليس مهماً، فعند حدوث الكارثة، يتم استنفار كل الجهود في مواجهة الكارثة.	٤,٦٣٣	٠,٥٥٦

* ويوضح الجدول رقم (١) ارتفاع مستوى الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة لدى ضباط الدفاع المدني في العاصمة المقدسة، إذ يرتفع المتوسط الحسابي إلى المستوى الممتاز في درجة الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة، وهو أمر طبيعي لدى أجهزة الدفاع المدني في العاصمة المقدسة، لكثرة مواجهاتهم للأزمات وبوجه خاص في المشاعر المقدسة أثناء

الحج وفي مواسم العمرة طوال العام، وبالتالي ضرورة استمرار استعداداتهم لمواجهة الأزمات المحتملة.

* ترتفع درجة الانحراف المعياري للوسط الحسابي في بعض جوانب الاستعداد لمواجهة الأزمات، وهو أمر غير مرغوب لأنه يعني تشتت معتقدات قليل من المبحوثين حول الوسط الحسابي، وذلك بالنسبة للبنود (٥)، (٨)، (٩). وربما يرجع ذلك لاستجابات الضباط ذوي الخبرات الحديثة بأعمال الدفاع المدني في العاصمة المقدسة.

ففي البند (٥) ينبغي أن يكون اعتقاداً راسخاً، الإبلاغ عن الأخبار السيئة أياً كان نوعها، كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات عن إشارات الإنذار المبكر للأزمات المحتملة، مما يزيد في درجة الاستعداد للمواجهة.

وفي البند (٨) ينبغي أن يسود استشعار الجميع للمسؤولية عن أعمال الدفاع المدني، وبالتالي استشعار ضرورة الاستعداد للمواجهة.

وفي البند (٩) ينبغي أن يكون الأهم في أعمال الدفاع المدني في العاصمة المقدسة، هو ترقب واكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمات والكوارث والطوارئ، والاستعداد للمواجهة.

٢ / ٢ تحليل نتائج قياس متغيرات الثقافة التنظيمية :

٢ / ٢ / ١ نتائج قياس متغير العلاقات الشخصية بين الرؤساء والمرؤوسين:

يوضح الجدول رقم (٢) أن استجابات ضباط الدفاع المدني في العاصمة المقدسة عالية في رفض المعتقدات الخاطئة في متغير العلاقات الشخصية بين الرؤساء والمرؤوسين، وهو ما يدل على اهتمام الإدارة بالعلاقات الإنسانية، وإن كان الانحراف المعياري لمتوسط الاستجابات

مرتفعاً، إلا أن هذا الارتفاع يُعزى إلى استجابات الضباط ذوي الخبرات الحديثة، ذلك أن الانخراط في الثقافة التنظيمية للمنظمة يأخذ عادة وقتاً أطول من السنة في خبرات التعامل مع الزملاء داخل المنظمة حتى يمكن للضباط اكتشاف والتأقلم مع القيم وأنماط التعامل، والتوقعات المكونة للثقافة التنظيمية داخل المنظمة.

جدول رقم (٢)

يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري للاستجابات في متغير العلاقات الشخصية بين الرؤساء والمروسين

م	الموضوع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١١	إذا حدث خطأ ما في العمل، فلا يصح ذكر الأسماء.	٣,٦٣٣	١,٢١٧
١٢	يخشى الضابط لوم الآخرين عند حدوث أي صعوبات في العمل.	٣,٦٣٣	١,١٥٩
١٣	أُتجنب إثارة صعوبات العمل الفنية، حتى لا تتقلب إلى مواقف شخصية مع الزملاء.	٤,٠٠٠	٠,٩٤٧
١٤	يهتم زملائي الضباط بحماية الذات بغض النظر عما يحدث للآخرين	٤,٠٠٠	١,٠٥١
١٥	تبحث الإدارة عن حلول للمشاكل التي تعترض المصلحة الشخصية للضباط.	٣,٢٦٧	١,١١٢
١٦	كل المشاكل التي تواجه الإدارة في العمل تتعلق بالتجهيزات والإمكانات والجوانب الفنية للعمل [غير بشرية]، ولا تتعلق بالبشر.	٤,٠٦٧	٠,٧٤٠

* صياغة سلبية لبنود المعتقدات الخاطئة.

تأثير بعض متغيرات الثقافة التنظيمية على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة، لدى ضباط الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة
د. محمد عبد الحميد ثابت

٢/٢/٢ نتائج قياس متغير مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وحل المشكلات:

يوضح الجدول رقم (٣) أن استجابات ضباط الدفاع المدني في العاصمة المقدسة عالية في رفض المعتقدات الخاطئة في متغير مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وحل المشكلات وإن كان الانحراف المعياري حول الوسط الحسابي للاستجابات للنبود (١٧)، (١٨)، (٢١) مرتفعاً، ويمكن النظر إلى كون متغيرات الثقافة التنظيمية تحتاج وقتاً أطول من السنة لاكتشافها والتأقلم معها، والتعامل بها داخل المنظمة، لذا يبدو الأمل واعداداً بزيادة مستوى المشاركة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات من ضباط الدفاع المدني في العاصمة المقدسة في كل المستويات التنظيمية، استشعاراً للمسئولية، واعتباراً للمشاركة على أنها جزء من الثقافة التنظيمية داخل المنظمة، يتم التدريب عليها دوماً، وترسيخ قيم التعامل بها، وتأصيلها كإحدى القيم التي تحرص عليها الإدارة والضباط.

جدول رقم (٣)

يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري للاستجابات في متغير مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وحل المشكلات

م	الموضوع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١٧	عند مناقشة مشاكل العمل في الاجتماعات أقبل الأمور بسلامة ولا أناقشها.	٣,٧٦٧	١,٠٤٠
١٨	إذا حاول أحد الضباط في الإدارة البحث عن حلول لمشاكل العمل بنفسه فإنه سيواجه بضغوط من رؤسائه.	٣,٨٠٠	١,١٨٦

م	الموضوع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١٩ *	يشارك كل ضابط مع رؤسائه في حل مشاكل العمل.	٤,٥٦٧	٠,٦٢٦
٢٠	يتجنب كثير من الضباط اتخاذ القرارات فيما يخصهم من عمل خوفاً من الوقوع في الحرج مع القيادة أو مواجهة اللوم.	٣,٦٠٠	٠,٨٩٤
٢١	لا توجد فرصة للمناقشة وعرض الآراء في حل مشاكل العمل إلا للضباط من ذوي الرتب العالية [رائد فأعلى].	٣,٨٦٧	١,٠٠٨

* صياغة سلبية لبند المعتقدات الخاطئة.

٣/٢/٢ نتائج قياس متغير عدم التحفظ في عرض المشاكل الفنية في العمل:

يوضح الجدول رقم (٤) أن استجابات ضباط الدفاع المدني في العاصمة عالية في رفض المعتقدات الخاطئة في متغير عدم التحفظ في عرض المشاكل الفنية في العمل، بيد أن التدريب على هذا النمط في التعامل، يقوي ثقافة المنظمة المستعدة لمواجهة الأزمات المحتملة، ويجعلها على بيئة أفضل في المواجهة المبكرة للأزمات والكوارث والطوارئ، ويجعل لإشارات الإنذار المبكر للأزمات قيمة عالية في الاستعداد للمواجهة، كما تزداد سرعة استجابة قيادات الدفاع المدني لمواجهة مكامن الخطر ومواطني الأزمات المحتملة.

تأثير بعض متغيرات الثقافة التنظيمية على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة، لدى ضباط
الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة
د. نحمده عبد الحميد ثابت

جدول رقم (٤)

يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري للاستجابات في متغير عدم التحفظ
في عرض المشاكل الفنية في العمل

م	الموضوع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
٢٢	تتعرض الأفكار والمقترحات للتجاهل.	٣,٦٦٧	٠,٩٥٩
٢٣	أكون محرجاً إذا وجه أحد المروسين النقد لأفكاري وأرائي.	٣,٧٦٧	٠,٩٣٥
٢٤	في حالة وجود معلومات عن أحداث قد تتطور إلى كوارث أو أزمات فإنني :		
	أ - أرفضها مطلقاً.	٤,٤٠٠	٠,٧٢٤
	* ب - أبحث عن حقيقتها بصورة محايدة.	٤,٥٠٠	٠,٥٠٩
	ج - أبادلها مع الآخرين بطريقة غير رسمية.	٣,٧٦٧	١,١٣٥

* صياغة سلبية لبنود المعتقدات الخاطئة.

٢/٢ / ٤ نتائج قياس متغير التفكير الابتكاري في ثقافة المنظمة :

يبين الجدول رقم (٥) أن استجابات ضباط الدفاع المدني في العاصمة المقدسة مرتفعة في متغير التفكير الابتكاري، على الرغم من زيادة الانحراف المعياري حول الوسط الحسابي للبنود (٢٦)، (٢٧)، (٢٨)، ويمكن أن نعزو ارتفاع مستوى الاستجابات، في هذا المتغير، لكون الضباط العاملين في الدفاع المدني، في العاصمة المقدسة، يواجهون بصورة متوالية الأزمات فسي مواقف عديدة ومتباينة، بل إن الرؤساء منهم شاركوا في مواجهة بعض الكوارث التي حدثت من قبل في العاصمة المقدسة وأقربها ما

حدث في حريق منى ١٤١٧هـ، وحادث جسر الجمرات ١٤١٤هـ، وذلك يحفز التفكير الابتكاري في حل المشكلات، باعتبار أن الحاجة أم الاختراع، لذا كان مأمولاً أن يكون مستوى الاستجابات أفضل.

جدول رقم (٥)

يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري للاستجابات في متغير التفكير

الابتكاري في ثقافة المنظمة

م	الموضــــــــــــــــوع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
٢٥ *	نشجع المرؤوسين الذين يتقدمون برأي أو فكرة جديدة.	٤,٧٠٠	٠,٥٩٦
٢٦	نجد صعوبة في التوصل إلى حل مرضي في كثير من المشكلات.	٣,٦٦٧	١,١٥٥
٢٧ *	لا نعتقد بوجود الصواب المطلق أو الخطأ المطلق، فكل رأي أو مشكلة أكبر من وجه، والخطأ والصواب أمر نسبي.	٣,٨٣٣	١,١١٧
٢٨	إننا على استعداد أن نتحمل البلبلة والالتباس في المشكلات أو المواقف الغامضة.	٣,٧٦٧	١,١٠٤
٢٩ *	غالباً ما نشرك معنا الجهات الحكومية والمؤسسات الوطنية في حل مشكلات الدفاع المدني.	٣,٩٣٣	٠,٦٤٠

* صياغة سلبية لبنود المعتقدات الخاطئة.

٥ / ٢ نتائج قياس متغير التعلم في ثقافة المنظمة :

يوضح الجدول رقم (٦) أن استجابات ضباط الدفاع المدني في العاصمة المقدسة في متغير التعلم عالية، بيد أن هذه الاستجابات قياساً إلى التطور التقني في طرق الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة، ولمنظمة متخصصة في مواجهة الأزمات والكوارث والطوارئ في العاصمة المقدسة، تعد في مستوى الاستجابات المتوسطة، ذلك أن التعلم، والتدريب وبناء مخزون الخبرات وفرق العمل، يُعد من الكفايات المحورية Core Competencies التي يجب أن تتوفر بمستوى عال، وأن يتم تطويرها دائماً في ضباط وجنود الدفاع المدني، وأن يتم الارتقاء بها بمستوى التطور التقني في الآليات والمعدات المستخدمة في مواجهة الأزمات والكوارث والطوارئ إلى جانب التطور في الأساليب والتقنيات والمهارات اللازمة توافرها في العنصر البشري.

جدول رقم (٦)

يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري للاستجابات في متغير التعلم في ثقافة المنظمة

م	الموضوع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
٣٠	عندما أحتاج إلى مساعدة فنية في العمل، لا أجد حرجاً في طلبها حتى وإن كانت من زملائي الأقل في الدرجة الوظيفية.	٤,٥٠٠	٠,٦٨٢
٣١	لا يمكنني أن أعمل بمفردي، فأنا بحاجة دائمة لتلقي التعليمات من الرؤساء أو الزملاء المختصين.	٣,٩٠٠	١,١٥٥
٣٢	أتعامل مع الأخطاء في مجال العمل على أنها فرص للتعلم.	٤,٣٣٣	٠,٨٠٢

م	الموضوع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
٣٣	* يقوم الرؤساء في الدفاع المعني غالباً بمكافأة المتميزين الذين يقومون بالتصرفات لمرغوبة لصالح العمل.	٤,٠٠٠	٠,٩٤٧
٣٤	غالباً ما أطلق جهداً قليلاً في الدورات التدريبية التي تعدد لنا.	٣,٨٠٠	٠,٩٦١
٣٥	لا توجد لدينا خبرات حقيقية في بناء فرق العمل.	٤,٠٣٣	٠,٨٠٩

* صياغة سلبية لنبود المعتقدات الخاطئة.

٢ / ٢ / ٦ نتائج قياس الارتباط بين خصائص الثقافة التنظيمية :

جدول رقم (٧)

مصفوفة الارتباط بين خصائص الثقافة التنظيمية

المتغير	التفكير الابتكاري	درجة التحفظ في عرض المشاكل الفنية	مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات	العلاقات الشخصية بين الرؤساء والرؤوسيين	خصائص الثقافة
				١	العلاقات الشخصية بين الرؤساء والرؤوسيين
				٠,١٦٠	مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات
				٠,٣٩٧	احتمال المعنوية (P)
				٠,٥٥٥	درجة التحفظ في عرض المشاكل الفنية
				٠,٥٥١	احتمال المعنوية (P)
	١	٠,٤٢٥	٠,٣٠٩	٠,٠٢٣	التفكير الابتكاري
		٠,٠٤٠	٠,٠٩٦	٠,٧٠٣	احتمال المعنوية (P)
١	٠,١٢٥	٠,٤٢٥	٠,٣١٧	٠,١٦١	التعلم
	٠,٥١١	٠,٠١٩	٠,٥٨٧	٠,٣٩٧	احتمال المعنوية (P)

** توجد علاقة جوهريّة بمعامل ثقة ٩٩%.

* توجد علاقة جوهريّة بمعامل ثقة ٩٥%.

* قيمة Probability (P) وهي تمثل احتمال ضعة الفروق إحصائياً.

وتكون العلاقة الجوهريّة إذا كانت قيمة (P) > ٠,٠٥ بمعامل ثقة ٩٥%.

- يوضح الجدول رقم (٧) مصفوفة الارتباط بين خصائص الثقافة لدى ضباط الدفاع المدني في العاصمة المقدسة، ويشير إلى ما يلي :
- * ترتبط متغيرات الثقافة التنظيمية محل الدراسة ببعضها، بعلاقة طردية موجبة بدرجات مختلفة.
 - * وعلى الرغم من وجود هذه العلاقة، إلا أنها علاقة متوسطة، ومعنوية، بين (درجة التحفظ في عرض المشاكل الفنية) وكل من (العلاقة الشخصية بين الرؤساء والمروسين) و (مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات).
 - * والعلاقة كذلك متوسطة ومعنوية بين (درجة التحفظ في عرض المشاكل الفنية) وكل من (التفكير الابتكاري)، (التعلم).
 - * أما العلاقة بين (مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات)، وكل من (التفكير الابتكاري) و (التعلم) فهي متوسطة وغير معنوية.
 - * والعلاقة بين (العلاقات الشخصية بين الرؤساء والمروسين) وكل من (مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات)، و (التفكير الابتكاري)، و(التعلم)، تعد من قبيل العلاقات الضعيفة وكذلك العلاقة بين (التفكير الابتكاري) و(التعلم). وهو مما يؤكد أن التفكير الابتكاري هنا يأتي وليد الحاجة في الاستعداد لمواجهة الأزمات والكوارث والطوارئ، وليس وليد التعلم والتدريب، وهو ما تدعو إليه دراسات الثقافة التنظيمية الحديثة في تطوير المنظمات : Gardner; Richard L. ; 1999
- (32 - 26)

- تتصف الدراسات الخاصة بالثقافة التنظيمية في إدارة الأزمات بالحدائثة، لذا فإن الأمل واعد في جهود التطوير التنظيمي التي تقوم بها الإدارة العامة للدفاع المدني في العاصمة المقدسة، والتي تعتمد على :
 - إعطاء دور أكبر لمشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وحل المشكلات.
 - تدعيم وإثراء عمليات التعلم والتدريب وتكوين فرق العمل، ومراجعة مخزون الخبرات في مواجهة الأزمات لتكون دروساً يتعلم منها حديثو الالتحاق بخدمات الدفاع المدني في العاصمة المقدسة.
 - إعطاء المزيد من الاهتمام للعلاقات الشخصية بين الرؤساء والمرؤوسين، والتركيز على القيادة الميدانية للعاملين في مواجهة المشاكل الفنية في الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة.

٣ / ٢ تحليل نتائج قياس تأثير متغيرات الثقافة التنظيمية على

الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة :

يوضح الجدول رقم (٨) مصفوفة الارتباط بين الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة (المتغير التابع)، ومتغيرات الثقافة التنظيمية (المتغيرات المستقلة)، ويشير إلى ما يلي :

- ترتبط جميع متغيرات الثقافة التنظيمية محل البحث ارتباطاً موجباً بالاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة، فيما عدا متغير (مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات) فعلاقة الارتباط معه سلبية.
- توجد علاقة ارتباط جوهرية بين كل من :
 - العلاقات الشخصية بين الرؤساء والمرؤوسين.
 - وعدم التحفظ في عرض المشاكل الفنية.

تأثير بعض متغيرات الثقافة التنظيمية على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة، لدى ضباط الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة
د. محمد عبد الحميد ثابت

- والتفكير الابتكاري.

مع الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة.

* كما أن علاقة الارتباط ضعيفة وغير جوهرية بين متغير التعلم، والاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة.

جدول رقم (٨)

يبين مصفوفة الارتباط بين الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة

(المتغير التابع)، ومتغيرات الثقافة التنظيمية (المتغيرات المستقلة)

طبيعة العلاقة	احتمال المعنوية (١)	الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة	المتغير التابع متغيرات الثقافة التنظيمية (المتغيرات المستقلة)
جوهرية	٠,٠١٧	٠,٤٣٤*	العلاقات الشخصية بين الرؤساء والمرؤسين
غير جوهرية	٠,٦٧٣	٠,٠٨٠ -	مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات
جوهرية	٠,٠٠٤	٠,٥٠٧**	عدم التحفظ في عرض المشاكل الفنية
جوهرية	٠,٠٤٧	٠,٣٩٨*	التفكير الابتكاري
غير جوهرية	٠,٧٦٠	٠,٠٥٨	التعلم

* علاقة جوهرية عند مستوى معنوية = ٠,٠٥.

** علاقة جوهرية عند مستوى معنوية = ٠,٠١.

و تمثل قيمة (P) عند مستوى معنوية = ٠,٠٥.

٢/٤ اختبار صحة الفروض :

٢/٤/١ اختبار الفرض الأول :

ينص الفرض (فرض العدم) على :

" لا توجد علاقة ارتباط جوهرية إيجابية، بين العلاقات الشخصية بين الرؤساء والمرووسين من الضباط داخل إدارات الدفاع المدني في العاصمة المقدسة، وبين درجة الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة."

ولاختبار هذا الفرض، تمت دراسة علاقة الارتباط بين المتغير التابع (الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة)، والمتغير المستقل (العلاقات الشخصية بين الرؤساء والمرووسين)، وقد كانت علاقة الارتباط جوهرية إيجابية (جدول رقم ٨).

كما تم تحليل الانحدار البسيط لتأثير المتغير المستقل في المتغير التابع (جدول رقم ٩) وقد كانت النتائج أن للعلاقات الشخصية بين الرؤساء والمرووسين من الضباط داخل إدارات الدفاع المدني في العاصمة المقدسة تأثير جوهرية إيجابي على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة، وقد أظهر التحليل الإحصائي لاختبار (T) أن قيمة (T) المحسوبة ٢,٥٤٧ وهي أكبر من (T) الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ (قيمة T الجدولية = ١,٩٦)، كما كانت قيمة (p) (احتمال صحة الفروق إحصائياً إذا كانت أقل من ٠,٠٥) = ٠,٠١٧ وهذا يعني أننا نرفض فرض العدم، ونقبل الفرض البديل.

تأثير بعض متغيرات الثقافة التنظيمية على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة، لدى ضباط الدفاع المدني بالعاصمة المقدمة
د. نحمده عبد الحميد ثابت

جدول رقم (٩)

نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقات الشخصية بين الرؤساء والمروسين على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري	معامل التحديد (R^2)	قيمة T	قيمة P	طبيعة العلاقة
الثوابت	٠,٣٧٢	٠,١١٥	٠٠٠	٣,٢٣١	٠,٠٠٣	جوهرية
العلاقات الشخصية بين الرؤساء والمروسين	٠,٤٤٠	٠,١٧٣	٠,١٨٨	٢,٥٤٧	٠,٠١٧	

مستوى المعنوية = ٠,٠٥

قيمة T الجدولية ١,٩٦

٢/٤/٢ اختبار الفرض الثاني :

وينص الفرض (فرض العدم) على :

" لا توجد علاقة ارتباط جوهرية إيجابية بين مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات داخل إدارات الدفاع المدني في العاصمة المقدمة وبين درجة الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة ".

ولاختبار هذا الفرض، تمت دراسة علاقة الارتباط بين (المتغير التابع) (الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة)، والمتغير المستقل (مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات) وقد كانت علاقة الارتباط غير جوهرية سالبة (جدول رقم ٨).

كما تم تحليل الانحدار البسيط لتأثير المتغير المستقل في المتغير التابع (جدول رقم ١٠).

جدول رقم (١٠)

نتائج تحليل الاتحادار البسيط لمشاركة العاملين في اتخاذ القرارات على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة

المتغيرات	معامل الاتحادار (B)	الخطأ المعياري	معامل التحديد (R^2)	قيمة T	قيمة P	طبيعة العلاقة
الثوابت	٠,٦٤٤	٠,١٣٧	٠٠٠	٤,٧٠٠	٠٠٠	غير
مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات	- ٠,٠٨٠	٠,٢٠٧	٠,٠٠٦	- ٠,٤٢٧	٠,٦٧٣	جوهرية

قيمة T الجدولية ١,٩٦ مستوى المعنوية = ٠,٠٥

وقد كانت النتائج أن مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، داخل إدارات الدفاع المدني في العاصمة المقدسة، ليس لها تأثير جوهري إيجابي على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة.

وقد أظهر التحليل الإحصائي لاختبار (T) أن قيمة (T) المحسوبة - ٠,٤٢٧ وهي أقل من (T) الجدولية عند مستوى المعنوية ٠,٠٥، كما كانت قيمة (P) = ٠,٦٧٣ وهي أكبر من ٠,٠٥.

وهذا يعني أننا نقبل فرض العدم، ونرفض الفرض البديل.

٢/٤/٣ اختبار الفرض الثالث :

وينص الفرض (فرض العدم) على :

" لا توجد علاقة ارتباط جوهرية إيجابية بين عدم تحفظ ضباط الدفاع المدني في العاصمة المقدسة في عرض المشاكل الفنية، وبين درجة الاستعداد

تأثير بعض متغيرات الثقافة التنظيمية على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة، لدى ضباط الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة
د. نحمده عبد الحميد ثابت

لمواجهة الأزمات المحتملة.

ولاختبار هذا الفرض، تمت دراسة علاقة الارتباط بين المتغير التابع (الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة)، والمتغير المستقل (عدم التحفظ في عرض المشاكل الفنية)، وقد كانت علاقة الارتباط جوهرية إيجابية، (جدول رقم ٨).

كما تم تحليل الانحدار البسيط لتأثير المتغير المستقل في المتغير التابع (جدول رقم ١١).

جدول رقم (١١)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لعدم التحفظ في عرض المشاكل الفنية على

الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري	معامل التحديد (R^2)	قيمة T	قيمة P	طبيعة العلاقة
الثوابت	٠,٣٠٥	٠,١١٧	٠,٠٠	٣,٦٠٤	٠,٠١٥	
عدم التحفظ في عرض المشاكل الفنية	٠,٥١١	٠,١٦٤	٠,٢٥٧	٣,١١٥	٠,٠٠٤	جوهريّة

قيمة T الجدولية ١,٩٦ مستوى المعنوية = ٠,٠٥

وقد كانت النتائج أن عدم التحفظ في عرض المشاكل الفنية داخل إدارات الدفاع المدني في العاصمة المقدسة له تأثير جوهري إيجابي على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة:

وقد أظهر التحليل الإحصائي لاختبار (T) أن قيمة (T) المحسوبة ٣,١١٥ وهي أكبر من (T) الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥، كما كانت قيمة (P) = ٠,٠٠٤ وهي أقل من ٠,٠٥. وهذا يعني أننا نرفض فرض العدم، ونقبل الفرض البديل.

٢/٤/٤ اختبار الفرض الرابع :

وينص الفرض (فرض العدم) على :

" لا توجد علاقة ارتباط جوهرية إيجابية بين التفكير الابتكاري في حل المشكلات داخل إدارات الدفاع المدني في العاصمة المقدسة، وبين درجة الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة ".

ولاختبار هذا الفرض، تمت دراسة علاقة الارتباط بين المتغير التابع (الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة)، والمتغير المستقل (التفكير الابتكاري في حل المشكلات)، وقد كانت علاقة الارتباط جوهرية إيجابية (جدول رقم ٨).

كما تم تحليل الانحدار البسيط لتأثير المتغير المستقل في المتغير التابع (جدول رقم ١٢).

تأثير بعض متغيرات الثقافة التنظيمية على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة، لدى ضباط الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة
د. محمد عبد الحميد ثابت

جدول رقم (١٢)

نتائج تحليل الانحدار البسيط للتفكير الابتكاري في حل المشكلات على

الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري	معامل التحديد (R^2)	قيمة T	قيمة P	طبيعة العلاقة
الثوابت	٠,٣٣٠	٠,١١٩	٠٠٠	٣,٥٩٦	٠,٠٠١	
التفكير الابتكاري في حل المشكلات	٠,٤٣٠	٠,١٧٩	٠,١٥٨	١,٩٨٣	٠,٠٤٧	جوهرية

قيمة T الجدولية ١,٩٦ مستوى المعنوية = ٠,٠٥

وقد كانت النتائج أن التفكير الابتكاري في حل المشكلات في إدارات الدفاع المدني في العاصمة المقدسة، له تأثير جوهري إيجابي على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة.

وقد أظهر التحليل الاحصائي لاختبار (T) أن قيمة (T) المحسوبة ١,٩٨٣ وهي أكبر من (T) الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥، كما كانت قيمة (P) = ٠,٠٤٧ وهي أقل من ٠,٠٥.

وهذا يعني أننا نرفض الفرض العدم، ونقبل الفرض البديل.

٥ / ٤ / ٢ اختبار الفرض الخامس :

وينص الفرض (فرض العدم) على :

" لا توجد علاقة ارتباط جوهرية إيجابية بين التعلم كنمط سلوكي لضباط الدفاع المدني في العاصمة المقدسة وبين درجة الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة ".

ولاختبار هذا الفرض تمت دراسة علاقة الارتباط بين المتغير التابع (الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة) والمتغير المستقل (التعلم كنمط سلوكي)، وقد كانت علاقة الارتباط غير جوهريّة، وإيجابية ضعيفة (جدول رقم ٨).

كما تم تحليل الانحدار البسيط لتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع (جدول رقم ١٣).

جدول رقم (١٣)

نتائج تحليل الانحدار البسيط للتعلم على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري	معامل التحديد (R^2)	قيمة T	قيمة P	طبيعة العلاقة
الثوابت	٠,٥٦٨	٠,١٢٤	٠,٠٠	٤,٥٦٥	٠,٠٠	غير
التعلم	٠,٠٥٧	٠,١٨٥	٠,٠٠٣	٠,٣٠٨	٠,٧٦٠	جوهريّة

قيمة T الجدولية ١,٩٦ - مستوى المعنوية = ٠,٠٥

وقد كانت النتائج أن التعلم كنمط سلوكي في إدارات الدفاع المدني في العاصمة المقدسة، ليس له تأثير جوهري على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة.

وقد أظهر التحليل الإحصائي لاختبار (T) أن قيمة (T) المحسوبة ٠,٣٠٨ وهي أقل من قيمة (T) الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥، كما كانت قيمة (P) ٠,٧٦٠ وهي أكبر من ٠,٠٥. وهذا يعني أننا نقبل فرض العدم، ونرفض الفرض البديل.

٥/٢ تحليل إمكانيات استخدام متغيرات الثقافة التنظيمية محل الدراسة، في زيادة فعالية الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة

يعتبر مسار استخدام متغيرات الثقافة التنظيمية أهم مسارات التطوير
التنظيمي (Kilmann; R. H., 1989 : 5 – 19, Schein; E., 1987 : 92 – 114, & Posner; B., & Kouzes; J., & Schmidt; W., 1985 : 293 – 309)

وتأتي أهمية استخدام متغيرات الثقافة التنظيمية في التغيير والتطوير
التنظيمي لزيادة الفعالية، لأنه مبني على توفير وتدعيم الثقة والاتصالات
المفتوحة والمشاركة في المعلومات وحل المشكلات واتخاذ القرارات في
المنظمة، مما يؤدي إلى تحسين التوجه نحو التغيير والتطوير التنظيمي بين
العاملين في المنظمة، كما أنه يوفر البيئة المواتية التي يجب توفيرها قبل
القيام بأي جهد تحسيني وتطويري يمكن أن يكتب له النجاح.

بسبب أن استخدام متغير الثقافة التنظيمية في التطوير التنظيمي وزيادة
فعاليتها الاستعداد لمواجهة الأزمات، ينبغي أن يتم تدعيمه بأربعة مسارات
أخرى، حتى يكون النجاح حليفه - 10 : (Kilmann; R. H., 1989 : 19)، وهذه المسارات هي :

- تقوية مهارات الإدارة.
- بناء فرق العمل.
- البناء الاستراتيجي للمنظمة (تحديد رسالة المنظمة، والمهام).
- استخدام نظام المكافآت (مادياً ومعنوياً) في التدعيم.

وينبغي أن يؤخذ في الاعتبار تأثير البيئة الخارجية وكيفية التفاعل معها، حتى يصبح تأثيرها مواتياً أو محايداً وليس معوقاً أو مانعاً للتطوير التنظيمي.

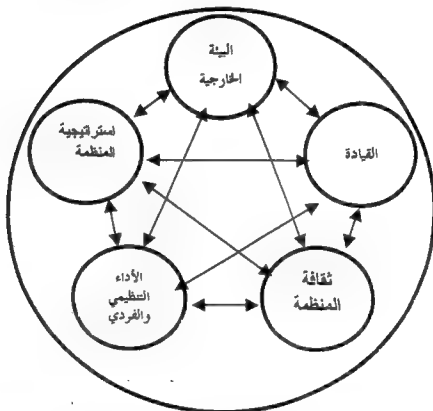
وفي مجال الدفاع المدني، فإن المؤثرات البيئية الخارجية تشكل الأهمية الكبرى في زيادة فعالية الجهود المبذولة، وبوجه خاص ما يتعلق باكتشاف إشارات الإنذار المبكر للكوارث والطوارئ، وكذلك تأثير العادات الاجتماعية الخاطئة التي تتفاعل مع الأمية وسوء تقدير وتصرف الأفراد فتقلب إلى نكبات وكوارث، وهو ما يدعو إلى بذل جهود ضخمة في التوعية للحجاج والمعتمرين قبل أن يأتوا إلى العاصمة المقدسة، ولعامة المواطنين. (أورفلي والعدل؛ د. ت : ٥٠١، نجم؛ د. ت : ١، اللحياي؛ ١٩٩٤ : ٢٣ - ٢٦، الفرائضي؛ د. ت : ١٠ - ٢٠).

وينبغي أن يؤخذ في الاعتبار أن جهود التوعية ليست مطلوبة من الدفاع المدني فحسب، ولكنها مسئولية كل أجهزة المجتمع ومؤسساته، وكذلك المؤسسات التي يقع على عاتقها تنظيم رحلات الحج والعمرة في الداخل والخارج، باعتبار أن تسويق خدمات وأفكار التوعية بتعليمات الدفاع المدني هو تسويق متعدد الأطراف **Multilateral Marketing**.

ويمكن بناء نموذج للتطوير التنظيمي وزيادة فعالية الأداء بأجهزة الدفاع المدني، وفقاً لما يلي (شكل رقم ١).

شكل رقم (١)

يبين محاور التطوير التنظيمي
وزيادة فعالية الأداء في أجهزة الدفاع المدني



المحور الأول : القيادة ويتضمن المتغيرات التالية :

* تطوير قدرات ومهارات المديرين في مختلف المستويات (التحول من القيادة الإجرائية إلى القيادة التحويلية) [مهارات الاتصالات - مهارات إدارة الأزمة - مهارات جمع وتحليل البيانات والمعلومات عن إشارات الإنذار المبكر - مهارات تدريب العاملين (الجنود) وتطوير قدراتهم].

- * تصحيح المعتقدات الخاطئة لعدم إخفاء المشاكل الفنية، وضرورة تطوير الاستعدادات لمواجهة الأزمات وليس انتظار أن يأتي التطوير من أعلى وجعل فكرة تطوير الاستعدادات عملاً يومياً للقيادات.
- * توثيق الأزمات ونشرها بين العاملين (الجنود).

المحور الثاني : ثقافة المنظمة وتتضمن المتغيرات التالية :

- * إشراك العاملين في اتخاذ القرارات.
- * تشجيع التفكير الابتكاري في حل المشكلات.
- * تشجيع وتدعيم عمليات التعلم والتدريب واكتساب الخبرات الجديدة في الاستعداد لمواجهة الأزمات والكوارث.
- * تشجيع عدم التحفظ في عرض المشاكل الفنية في العمل، وتشجيع الإبلاغ عن الأخبار السيئة التي تنبئ عن حدوث كوارث ونكبات.
- * تطوير وتدعيم العلاقات الشخصية بين الرؤساء والمرؤوسين.

المحور الثالث : الأداء التنظيمي والفردى ويتضمن المتغيرات التالية :

- * تحديد وتطوير المواصفات الفنية للأمن والسلامة والدفاع المدني.
- * تطوير نظم العمل (السياسات وبرامج العمل والإجراءات).
- * تحديد متطلبات العمل.
- * تحديد نماذج تطوير قدرات ومهارات الأفراد.
- * تحديد نماذج لتقييم الأداء الفردي والجماعي.
- * تحديد قواعد التدعيم باستخدام المكافآت (المادية والمعنوية).

المحور الرابع : استراتيجية المنظمة، ويتضمن :

- * تحديد رسالة أجهزة الدفاع المدني.
- * هيكلية المهام المطلوبة.
- * تحديد الأهداف (المخططة) لتكون معايير قياس للأهداف المحققة.

المحور الخامس : البيئة الخارجية : ويتضمن :

- * توجيه الجهود لاكتشاف إشارات الإنذار المبكر.
- * التوعية بتعليمات الدفاع المدني.
- * إدارة جهود كافة المؤسسات في البيئة لتكون معاونة لأجهزة الدفاع المدني.
- * تهيئة المجتمع والمواطنين نفسياً واجتماعياً لمواجهة الاستعداد لمواجهة الأزمات والكوارث والطوارئ.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أن هذه المحاور الخمسة للنموذج تعمل بشكل متفاعل معاً في صورة نظام متكامل، يؤثر كل جزء منها في الأجزاء الأخرى ويتأثر بها، وهي كلها تشكل نظاماً فرعياً Sub – System من النظام الكلي للدفاع المدني في المملكة العربية السعودية، ويعنى بتطوير الأداء البشرى في منظومة الاستعداد لمواجهة الأزمات، وهو لا يبغي أبداً عن تطوير التقنيات المستخدمة في استعدادات الدفاع المدني، والتي يوليها عناية كبيرة لمواكبة التطور التقني على المستوى العالمي في التجهيزات المادية المستخدمة في أجهزة الدفاع المدني.

المبحث الثالث

النتائج والتوصيات

١/٣ نتائج البحث :

١/٣ / ١ توجد علاقة ارتباط جوهرية إيجابية بين الاستعداد لمواجهة الأزمات، لدى ضباط الدفاع المدني في العاصمة المقدسة، وبين متغيرات الثقافة التنظيمية التالية :

- * العلاقات الشخصية بين الرؤساء والمرؤوسين.
- * عدم التحفظ في عرض المشاكل الفنية.
- * التفكير الابتكاري في حل المشكلات.

وقد أوضح تحليل الانحدار البسيط أن تأثير هذه المتغيرات التنظيمية جوهرية إيجابية متوسط، عند مستوى معنوية = ٠,٠٥ .

لذا، تم رفض الفرض الأول والثالث والرابع (فروض العدم)، وقبول الفرض البديل لكل منها.

وقد أرجع الباحث تأثير التفكير الابتكاري في حل المشكلات على الاستعداد لمواجهة الأزمات لكونه وليد الحاجة، في ظروف المنظمة التي تعمل في مواجهة الأزمات والكوارث والطوارئ دائماً، ويدعو الباحث أن يكون هذا التأثير قوياً ووليد التعلم والتدريب في المقام الأول وتكوين فرق العمل لتسهيل نقل الخبرات والمهارات بين العاملين.

٣ / ١ / ٢ توجد علاقة ارتباط غير جوهريّة، وسلبية ضعيفة بين
متغير مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، والاستعداد لمواجهة الأزمات،
كما أن علاقة الارتباط غير جوهريّة، وإيجابية ضعيفة بين متغير التعلم
والاستعداد لمواجهة الأزمات، وذلك وفقاً لتحليل الانحدار البسيط.
لذا تم قبول فرضي العدم الثاني والخامس، ورفض الفرض البديل
لكل منهما.

٣ / ١ / ٣ نظراً لأن الدراسات الخاصة بالثقافة التنظيمية في إدارة
الأزمات، تنصف بالحدثة، فإن الأمل يبقى واعداً في جهود التطوير التنظيمي
التي تقوم بها الإدارة العامة للدفاع المدني في العاصمة المقدسة، والتي تعتمد
على :
* إعطاء دور أكبر لمشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وحل
المشكلات.

* تدعيم وإثراء عمليات التعلم والتدريب وتكوين فرق العمل، وتوثيق
مخزون الخبرات في مواجهة الأزمات لتكون دروساً يتعلم منها حديثو
الالتحاق بخدمات الدفاع المدني في العاصمة المقدسة.
* إعطاء مزيد من الاهتمام للعلاقات الشخصية بين الرؤساء
والمرؤوسين والتركيز على القيادة الميدانية للعاملين في مواجهة المشاكل
الفنية في الاستعداد لمواجهة الأزمات.

٣ / ١ / ٤ يعتبر مسار استخدام متغيرات الثقافة التنظيمية أهم
مسارات التطوير التنظيمي، ومن ثم يُعد من أهم محاور الاستعداد لمواجهة

الأزمات، وتأتي أهميته لكونه مبنياً على توفير وتدعيم الثقة والاتصالات المفتوحة والمشاركة في المعلومات وحل المشكلات واتخاذ القرارات. ٣/ ١/ ٥ يعتمد التطوير التنظيمي وزيادة فعالية الأداء، والاستعداد لمواجهة الأزمات في أجهزة الدفاع المدني على نموذج نظام، من خمسة محاور متفاعلة :

- * تطوير المهارات القيادية.
- * تطوير والارتقاء بثقافة المنظمة.
- * الارتقاء بالأداء التنظيمي والفردي.
- * مراجعة استراتيجية المنظمة، وهيكله المهام لديها.
- * مراجعة البيئة الخارجية وتوجيه الجهود لاكتشاف ومجابهة إشارات الإنذار المبكر للكوارث والطوارئ.

وذلك كله دون إغفال تطوير التقنيات المستخدمة في استعدادات الدفاع المدني.

٣/ ٢ التوصيات :

- في ضوء النتائج السابقة للبحث، يوصي الباحث بما يلي :
- ٣/ ٢/ ١ يجب نشر الثقافة المستعدة لمواجهة الأزمات Crisis Perpared Culture، وذلك من خلال :
- * التوعية بأهمية وكيفية الاستعداد لمواجهة الأزمات.

* مراجعة وتطوير كود السلامة والأمن الصناعي والدفاع المدني
للمباني المرتفعة الطوابق والشركات والمدارس والمؤسسات عموماً
ومؤسسات الطوافة وشركات تنظيم رحلات الحج والعمرة.

* الارتقاء بالتعليم والتدريب على مواجهة الأزمات والكوارث
والطوارئ العاملين بالدفاع المدني، والمسئولين عن السلامة والأمن
بالمؤسسات المختلفة في المشاعر المقدسة.

٣ / ٢ / ٢ تطوير مهارات العاملين بالدفاع المدني في العاصمة المقدسة
لاكتشاف إشارات الإنذار المبكر للكوارث والطوارئ لتواكب التطور التقني
في التوسع العمراني الرأسي، وفي بناء خطوط الإنتاج بالمصانع، وفي حركة
وتوزيعات الحجاج والمعتمرين في المشاعر المقدسة خلال مواسم الحج
والعمرة، وكذلك لما يحدث من تغير في العادات والسلوكيات التي يأتي بها
الحجاج والمعتمرون من بلادهم.

٣ / ٢ / ٣ يجب توثيق الأزمات والكوارث السابقة لتكون دروساً
وعبراً وعوناً للمتحمقين الجدد بخدمة الدفاع المدني في العاصمة المقدسة،
وليسهل عليهم الانخراط في ثقافة المنظمة المستعدة لمواجهة الأزمات.

٣ / ٢ / ٤ ينبغي برمجة وهيكله مهام الدفاع المدني في العاصمة
المقدسة، ليسهل فهمها واستيعابها، والعمل بها، مع وضع معايير للأداء
المقبول، ومراجعة وفحص مستويات الأداء بالدفاع المدني بصورة مستمرة،
وإجراء التجارب الوهمية الكثيرة لاختبارها، وتطويرها.

٣ / ٢ / ٥ إعطاء اهتمام خاص لتدريب القيادات، وتطوير أداء ومهام فرق العمل، باعتبارهم القدوة والمرجع في التصرف والأداء، وحتى يمكن نقل وتطوير الخبرات والمهارات جيلاً بعد جيل.

المراجع

أولاً : مراجع باللغة العربية :

- (١) أورفلي، علي & العدل، محمد سلطان، الإنسان والكوارث، الرياض: بدون تاريخ، جزءان.
- (٢) بازرعة، د. محمود صادق، بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية، (الرياض، العبيكان للطباعة والنشر، ١٩٩٦م).
- (٣) حريم، د. حسين، السلوك التنظيمي : سلوك الأفراد في المنظمات، (عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، ١٩٩٧م).
- (٤) الحمالوي، د. محمد رشاد، إدارة الأزمات : تجارب محلية وعالمية، القاهرة : مكتبة عين شمس، ١٩٩٢م.
- (٥) الحناوي، د. محمد صالح & حسن، د. راوية محمد، السلوك التنظيمي، (الإسكندرية : مؤسسة شباب الجامعة، ١٩٩٨م).
- (٦) السيد، د. محمود محمد، تأثير ثقافة المنظمة على الاستعداد للأزمات المحتملة، والقدرة على مواجهتها في شركات قطاع التشييد والتعمير، المجلة العلمية لكلية التجارة جامعة عين شمس، إبريل ١٩٩٧م. ص ص ٤٣٧ - ٤٨٩.
- (٧) الشعلان، د. فهد أحمد، إدارة الأزمات : الأسس - المراحل - الآليات، الرياض، ١٩٩٩م.
- (٨) الشلقاني، د. مصطفى، الإحصاء للعلوم الاجتماعية والتجارية، الكويت : دار القلم، ١٩٨٩م.

٩) الطجيم، د. عبد الله & السواط، د. طلق عوض الله، السلوك التنظيمي : المفاهيم - النظريات - التطبيقات، (جدة : دار النوابع للنشر والتوزيع، ١٩٩٥م).

١٠) الطيب، د. أحمد محمد، الإحصاء في التربية وعلم النفس، (الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث، د. ت).

١١) الطيب، د. حسن أبشر، إدارة الكوارث، (لندن : شركة ميدلايت المحدودة)، ١٩٩٢م.

١٢) الفرائضي، دكتور عبد العزيز، إدارة حالات الطوارئ، مذكرة مقدمة للمديرية العامة للدفاع المدني - وزارة الداخلية - المملكة العربية السعودية، بدون تاريخ.

١٣) اللحياني، مساعد منشط، التطوع في الدفاع المدني والحماية المدنية، الرياض : ١٩٩٤م.

١٤) نجم لواء / عادل عبد الرحمن، مصادر الأخطار في الكوارث، ودور الحماية المدنية في مواجهتها، الرياض : المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، بدون تاريخ.

ثانياً : المراجع باللغة الإنجليزية :

- 1 - Cabrera; Elizabeth F. & Bonache ; Jaime : " An Expert HR System for aligning Organizational Culture and Strategy", Human Resource Planning , (1999), Vol. 22, No.1, PP. 51 - 60 .
- 2 - Casey; Catherine : " (Come, Join Our Family) : Discipline and Integration in Corporate Organizational Culture " , Human Relations, (Feb. 1999)Vol. 52, No.2, PP., 155 - 178 .

- 3 - Feldman; Steven P. : " The Leveling of Organizational Culture : Egalitarianism in Critical Postmodern Organization theory ", Journal of Applied Behavioral Science, (June 1999) Vol. 35, No.2, P.P. 228 - 244 .
- 4 - Gardner;Richard L. : " Benchmarking Organizational Culture: Organization Culture as a Primary Factor in safety Performance", Professional Safety, (May 1999), Vol. 44, No. 3, PP. 26- 32 .
- 5 - Kilmann; R.H. : " A Completely Integrated Program For Creating and Maintaining Organization Success", Organizational Dynamics, (Summer 1989) , P.P. 5 - 19.
- 6 - Mansdorf; Zack,: Organizational Culture and Safety Performance:, Occupational Hazards, (May 1999), Vol. 61, No. 5, PP., 109 - 112 .
- 7 - McDermott; Christopher M. & Stock; Gregory N.: "Organizational Culter and Advanced Manufacturing Technology Implementation", Journal of operations Management, (Aug. 1999), Vol. 17, No.5, PP. 521 - 533.
- 8 - Mitroff, Ian: " Crisis Management: Cutting through The Confusion",. Sloan Management Review, Nol, 29. No.2, (Winter 1989), PP.15 - 20 .
- 9 - Mitroff ; Ian I. & Anagnos; Gus: " Managing Crisis Before They Happen : What Every Executive and Manager Needs to Know About Crisis Management", AMACOM, (2001) .
- 10 - Mitroff; I.I., & Pauchant, T. & Finney, M. and. Pearson, C.,: " Do (some) Organisations cause their own crises ? the Cultural Profiles of crisis - Prone vs crisis Prepared organisations", Industrial crisis Quarterly 3, Elsevier Science Publishers Amsterdam, (1989), PP. , 269 - 283.
- 11 - Ostroff; C.,& Kozlowski; S.W.: "Organization Socialization as a learning Process: The role of

- Information Acqyisition", Personnel Psychology, (1992), 45, 849 - 873.
- 12 - Pauchant; Thierry C. & Douville; Roseline: " Recent Research in Crisis Management A study of 24 Authors Publications from 1986 - 1991", Industrial & Environmental Crisis Quarterly, Vol. 7, No. 1, (1993) .
- 13 - Pauchant, T. and Mitroff; I.I. : " Crisis - Prone Versus Crisis Avoiding Organisations: Is your Company's Culture Its own worst enemy in creating crisis ?" , Industrial crisis Quarterly 2, Elsevier Science Publisher BV, Amsterdam, (1988) P.P. 53 - 63 .
- 14 - Pearson : Christine M. & Clair Judith A. : " Reframing Crisis Management". Academy of Mngement Review, Vol.23, No.1, (Jan. 1998), PP. 59 - 76 .
- 15 - Pearson, C.M. & Mitroff, Ian, " From Crisis Prone To Crisis Prepared: A Framework for Crisis Management" Academy of Management Executive, Vol. 17, No.1, (1993), PP. 48 - 49 .
- 16 - Ponser; B., & Kouzes; J., & schmidt; W.: "Shared Values make a difference : An Empirical test of Corporate Culture", Human Resource Management, (1985), No.24, P.P., 293 - 309.
- 17 - Richardson; Bill: " Paradox Management for crisis Avoidance, ", Management Decision, (1995), Vol. 33, No.1, PP. 3 - 18 .
- 18 - Ritchie; Michael,: Organizational Culture : An examination of Its effect on the Internalization Process and member Performance", Southern Business Review, (Spring 2000) , Vol. 25, No. 2 PP., 1 - 13 .
- 19- Saffold; G.S.: "Culture Traits, Strenth, and Organizationa Performance : Moving beyond (strong Culture) ", Academy of Management Review, (1988), Vol., 13, No., 4., 546 - 558 .
- 20 - Schein; Edgar, "Procees Consultation: Lessons for Managers and Consultants", Vol.,2, (Reading, MA: Addison- wesley Publishing Company, 1987).

- 21 - Seeger; Matthew - W , & Ulmer; Robert - R.: "Virtuous Responses to Organizational crisis : Aaron feuerstein and Miltcole", Journal of Business Ethics, (June 2000) , Vol. 31, No.4, PP. 369 - 376 .
- 22 - Simon; Laurent & Pauchant. Thierry C.: " Developing the three levels of learning in Crisis Management : A Case Study of the Hagersville Tire Fire", Review of Business, (Fall 2000) , Vol. 21. No.3, PP. 6 - 11 .
- 23 - Timothy; Coombs w.: "Teaching the crisis Management, communication Course", Public Relations Review, (Spring 2001); Vol. 27, No.1, PP. 89 - 101 .

الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة أم القرى
كلية الشريعة والدراسات الإسلامية
قسم الاقتصاد الإسلامي

الأخ الفاضل/ ضابط الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة حفظه الله
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

موضوع هذا البحث هو : دراسة الثقافة التنظيمية المؤثرة في الأزمات
المحتملة التي تواجه الدفاع المدني في العاصمة المقدسة، والاستعداد
لمواجهتها، والدافع لإجراء البحث هو القيام بعمل علمي، لخدمة الإسلام في
مكة المكرمة.

لذا، فإن معاونتكم الصادقة في استيفاء البيانات الواردة بهذا
الاستبيان، سيعود بالنفع في إنجاز هذه الدراسة، وفي خدمتكم بتوفير رؤية
علمية كاملة تخدم عملكم، علماً بأن ذكر الاسم والرتبة غير مطلوب.

مع خالص الشكر لتعاونكم واهتمامكم

د. نعمده ثابت

قسم الاقتصاد الإسلامي

كلية الشريعة والدراسات الإسلامية

تأثير بعض متغيرات الثقافة التنظيمية على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة، لدى ضباط الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة
د. محمد عبد الحميد ثابت

الرجاء وضع علامة [O] على الإجابة التي تمثل وجهة نظر مساعدتكم.
إلى أي مدى تسود المعتقدات التالية لدى الإدارة التي تنتسبون إليها :

الموضوع	اعتقاد تام (أوافق تماماً) ١	أعتقد (أوافق) ٢	لا أدري ٣	أرفض ٤	أرفض تماماً ٥
١ إن مجرد وجود الدفاع المدني يكفي لمنع حدوث الكوارث بالعاصمة المقدسة.	١	٢	٣	٤	٥
٢ الاستعداد لمواجهة الكوارث، ليس من الضروريات، ولكنه من الكماليات.	١	٢	٣	٤	٥
٣ العاصمة المقدسة آمنة دائماً من الكوارث ويكفي أن نواجه أي حادثة بمجرد حدوثها.	١	٢	٣	٤	٥
٤ كل كارثة فريدة في نوعها بحيث لا يمكن الاستعداد لها.	١	٢	٣	٤	٥
٥ من الضروري معاقبة الرؤوسين الذين يملفون عن أخبار سينة.	١	٢	٣	٤	٥
٦ يحتاج الضباط فقط إلى معرفة خطط مواجهة الأزمات، وليس ذلك مهماً بالنسبة للجنود.	١	٢	٣	٤	٥
٧ يكفي التركيز في مواجهة الكوارث على استخدام الآليات والمعدات دون الاهتمام بالشيء الأخرى [كالعنصر البشري مثلاً].	١	٢	٣	٤	٥
٨ الاستعداد لمواجهة الكوارث هو من مسؤوليات القيادات العليا في الدفاع المدني، دون غيرهم من الضباط.	١	٢	٣	٤	٥
٩ أهم شيء في مواجهة الكوارث هو الحفاظ على الصورة الطيبة لأجهزة الدفاع المدني، وإخلاء مسؤوليتنا.	١	٢	٣	٤	٥
١٠ التدريب على مواجهة الكوارث ليس مهماً، فبعد حدوث الكارثة، يتم استنفار كل الجهود في مواجهة الكارثة.	١	٢	٣	٤	٥
١١ إذا حدث خطأ ما في العمل، فلا يصح ذكر الأسماء.	١	٢	٣	٤	٥
١٢ يفرض الضابط لوم الآخرين عند حدوث أي مستويات في العمل.	١	٢	٣	٤	٥
١٣ أتجنب إثارة مستويات العمل الفنية، حتى لا تتقلب إلى مواقف شخصية مع الزملاء.	١	٢	٣	٤	٥
١٤ يستمر زملائي الضباط بحماية الذات بغض النظر عما يحدث للآخرين.	١	٢	٣	٤	٥
١٥ تبحث الإدارة عن حلول للمشاكل التي تعترض المصلحة الشخصية للضباط.	١	٢	٣	٤	٥

الوضوح	اعتقاد تام (أولئك) (تماماً) ١	اعتقد (أولئك) ٢	لا أدري ٣	أرفض ٤	أرفض تماماً ٥
١٦	كل المشاكل التي تواجه الإدارة في العمل تتعلق بالتجهيزات والإمكانيات والجوانب الفنية للعمل [غير بشرية]، ولا تتعلق بالبشر.	٢	٣	٤	٥
١٧	عند مناقشة مشاكل العمل في الاجتماعات انتقل الأمور بسلاسة ولا أناقشها.	٢	٣	٤	٥
١٨	إذا حاول أحد الضباط في الإدارة البحث عن حلول لمشاكل العمل بنفسه فإنه سيواجه بصفوة من رؤسائه.	٢	٣	٤	٥
١٩	يشاركه كل ضابط مع رؤسائه في حل مشاكل العمل.	٢	٣	٤	٥
٢٠	يتجنب كثير من الضباط اتخاذ القرارات فيما يخصهم من عمل خوفاً من العقوبة في الحرج مع القيادة أو مواجهة اللوم.	٢	٣	٤	٥
٢١	لا توجد فرصة للمناقشة وهرس الآراء في حل مشاكل العمل إلا للضباط من ذوي الرتب العالية [رائد فأعلى].	٢	٣	٤	٥
٢٢	تعرض الأفكار والمقترحات للتجاهل.	٢	٣	٤	٥
٢٣	أكون محرجاً إذا وجه أحد الرؤساء النقد لأفكاري وأرائي.	٢	٣	٤	٥
٢٤	في حالة وجود معلومات عن أحداث قد تستلزم إلى كوارث أو أزمات فائتي :				
أ - أنفضها مطلقاً.	٢	٣	٤	٥	
ب - أبحث عن حقيقة لها بصورة معادية.	٢	٣	٤	٥	
ج - أتبادنها مع الآخرين بطريقة غير رسمية.	٢	٣	٤	٥	
٢٥	تشجيع الرؤوسين الذين يستقصدون بسرائي أو فكرة جديدة.	٢	٣	٤	٥
٢٦	نجد صعوبة في التوصل إلى حل مرضي في كثير من المشكلات.	٢	٣	٤	٥
٢٧	لا نعتقد بوجود الصواب المطلق أو الخطأ المطلق، فكل رأي أو مشكلة أكبر من وجهه، والخطأ والصواب أمر نسبي.	٢	٣	٤	٥
٢٨	إننا نصل استبعاد أن نتحمل البهينة والالتباس في المشكلات أو المواقف الفامضة.	٢	٣	٤	٥
٢٩	غالباً ما نشارك معاً الجهات الحكومية والمؤسسات الوطنية في حل مشكلات القطاع المدني.	٢	٣	٤	٥

تأثير بعض متغيرات الثقافة التنظيمية على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة، لدى ضباط الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة

د. محمد عبد الحميد ثابت

الموضوع	اعتقاد تام (أولئك تماماً) ١	اعتقد (أولئك) ٢	لا أدري ٣	أرفض ٤ تماماً ٥
٣٠ عندما أحتاج إلى مساعدة فنية في العمل، لا أجد حرجاً في طلبها حتى وإن كانت من زملائي الأقل في الدرجة الوظيفية.	١	٢	٣	٤
٣١ لا يمكنني أن أعمل بمفردي، فانا بحاجة دائمة لتلقي التعليمات من الرؤساء أو الزملاء المختصين.	١	٢	٣	٤
٣٢ أتصامل مع الأخطاء في مجال العمل على أنها فرص للتعلم.	١	٢	٣	٤
٣٣ يقوم الرؤساء في الدفاع المدني غالباً بمكافأة التمييزيين الذين يقومون بالتصرفات المرغوبة لصالح العمل.	١	٢	٣	٤
٣٤ غالباً ما ألتقى بهذا قليلاً في الدورات التدريبية التي نلتحق بها.	١	٢	٣	٤
٣٥ لا توجد لدينا خبرات حقيقية في بناء فرق العمل.	١	٢	٣	٤

المقالات

المقاطعة لإسرائيل وأمريكا

واجب ديني

دكتور/ محمد عبد الحليم عمر (*)

تقديم:

من المقرر أن إسرائيل في حالة حرب مع المسلمين وبالتالي فهي بالمفهوم الفقهي تدخل في مسألة "استيلاء غير المسلمين" على بقعة من دار الإسلام، والحكم التكليفي لذلك شرعاً هو أن الجهاد لدرء هذا العنوان يصبح فرض عين على جميع أفراد الناحية التي أستولوا عليها وهم الفلسطينيون، فإذا لم يستطع أهل هذه الناحية دفع العدوان عن دار الإسلام صار الجهاد فرض عين على من يليهم من أهل النواحي الأخرى من دار الإسلام (أى الدول المجاورة لهم) وهكذا حتى يكون الجهاد فرض عين على جميع المسلمين، ويأثم جميع المسلمين إذا تركوا غيرهم يستولى على شئ من دار الإسلام^(١)، ولقد قام اليهود بالاستيلاء على بقعة عزيزة من دار الإسلام ففيها القدس الشريف والمسجد الأقصى المبارك وحولتها من دار إسلام إلى دار يهود بإقامة دولتهم إسرائيل عليها وطردها أهلها منها ومن بقى منهم تمارس عليهم أبشع صور العدوان والاعتداء، وهي لم تكن بقادرة وحدها على

(*) أستاذ الخاسبة - كلية التجارة (بنين) - مدير مركز صالح كامل للاقتصاد الإسلامي

- جامعة الأزهر

(١) الموسوعة الفقهية - وزارة الأوقاف الكويتية جـ ٢٠ ص ٢٠١-٢٠٢ .

الاستمرار في حربها ضد العرب والفلسطينيين إلا بالمعونة الأمريكية مادياً ومعنوياً ومسانداً فالأمريكان يظهرون إسرائيل في عدواتها للعرب وبالتالي تكون هي الأخرى في حالة حرب ضدنا بمظاهرتهم لإسرائيل كما يقرر القرآن الكريم ذلك، ومن هنا يصبح الجهاد فرض عين على جميع المسلمين، وأساليب الجهاد عديدة منها: الجهاد الإيجابي بالمال والنفس لقوله تعالى ﴿وَجَاهِدُوا بِأَمْوَالِكُمْ وَأَنْفُسِكُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ﴾ [التوبة: ٤١]، والجهاد السلبي بمقاطعة الأعداء وعدم ممارسة أى فعل يؤدي إلى تقويتهم وتحقيق الأمن لهم، وإذا كانت قوى الشر في العالم وعلى رأسها أمريكا وبعد أن استطاع العرب في حرب ١٩٧٣ أن يحققوا انتصاراً باهراً على الإسرائيليين، استطاعت هذه القوى بالمكر والخديعة إخراج العرب من دائرة الجهاد المباشر الإيجابي بالنفس، فإنه يبقى أمامهم الجهاد السلبي باستخدام سلام المقاطعة لإسرائيل وأمريكا الذي ثبت على مدى التاريخ جدواه في إيقاع الضرر بالأعداء والوصول إلى النصر المرتقب، وهذا ما يلقي تأييداً شعبياً عارماً من جميع الشعوب العربية والإسلامية، وفي هذه الورقة نحاول أن نبين مدى جدوى المقاطعة وحكمها الشرعي وكيفية تفعيلها من أجل نشر الوعي بين المسلمين بضرورة استخدام سلاح المقاطعة في الحرب الدائرة بين المسلمين وإسرائيل وأمريكا. وهذا ما سنتناوله بمشيئة الله في المباحث والفقرات التالية:

المبحث الأول: مفهوم المقاطعة وأبعادها ونماذجها من التاريخ القديم والحديث

المبحث الثاني: موقف الإسلام من المقاطعة

المبحث الثالث: المقاطعة لإسرائيل وأمريكا تاريخاً وحاضراً

المبحث الرابع: تفعيل المقاطعة

وفيما يلي تفصيل ذلك

المبحث الأول

مفهوم المقاطعة وأهدافها وأنواعها ونماذجها من التاريخ القديم والحديث

أولاً: مفهوم المقاطعة وأهدافها:

المقاطعة في اللغة من قطع وقطيعة، وهي الهجران والصد، وترك الير والإحسان، واصطلاحاً في الأدب السياسي، عدم تعامل الدول مع دولة ما اقتصادياً وسياسياً. أو هي إحدى وسائل الدفاع عن النفس ووسيلة من وسائل الضغط الجماعي التي تقوم بها مجموعة من الدول لتحقيق أهداف سياسية.

وتهدف المقاطعة بشكل عام إلى تحقيق ما يلي:

١- تقليص أو الإجهاز على مكاسب الخصوم المباشرة من السوق العربية.

٢- محاولة إجبار إسرائيل ومن يدعمونها وعلى رأسهم أمريكا على التفكير طويلاً قبل تدبير الاعتداء على العرب والمسلمين.

٣- حرمان الحكومة والشركات الأمريكية من المكاسب التي تحققت من الأموال والاقتصاديات العربية.

ثانياً: أنواع المقاطعة:

تتعدد أنواع المقاطعة لتشمل جوانب عديدة من أهمها ما يلي:

أ- المقاطعة الاقتصادية: وتكون بعدم الاستيراد والتصدير من وإلى الدولة وعدم تبادل الخدمات مثل خدمات السفر والسياحة والبنوك والنقل

والمواصلات وعدم التعامل مع المؤسسات والشركات في هذه الدولة أو تلك التي تساندها مادياً ومعنوياً والحرمان من المعونات والاستثمارات والقروض وتجميد الأرصدة وحرمانها من الاستفادة من دعم وخدمات المؤسسات المالية والاقتصادية الدولية مثل البنك الدولي وصندوق النقد الدولي ومنظمة التجارة العالمية، وقلل مكاتب التمثيل التجاري، وتعتبر المقاطعة الاقتصادية أوضح صورة للمقاطعة.

ب- المقاطعة السياسية: عن طريق قفل السفارات وسحب السفراء ومساير التمثيل الدبلوماسي بين البلدين وتجميد أو تعليق عضوية الدولة في المنظمات الدولية وفروعها.

ج- المقاطعة الاجتماعية: وتشمل نواحي أخرى عديدة مثل منع الزواج ومنع الاشتراك في المؤتمرات الدولية والمقاطعة الرياضية والثقافية. إلى غير ذلك من الأبعاد التي تضيق على الدولة وتجعلها في حالة زعزعة وتضر بمصالحها في جميع المجالات.

ثالثاً: نماذج واقعية للمقاطعة من التاريخ القديم والحديث:

تعتبر المقاطعة من أهم الأسلحة التي تستخدم في الصراع مع الغير التي عرفتْها البشرية على مدى التاريخ سواء على المستوى الفردي أو الجماعي، ويشهد على ذلك نماذج واقعية من التاريخ القديم والحديث نذكر منها ما يلي:

أ- من التاريخ الإسلامي القديم:

١- قصة الثلاثة الذين تخلفوا عن الغزو مع رسول الله ﷺ في غزوة تبوك بدون عذر^(١) وقاطعهم الرسول ﷺ والمسلمون لمدة خمسين يوماً حتى

(١) أحكام القرآن للقرطبي - دار الفد العربي - ٣٢٠٧/٤ - ٣٢١٣ .

ضاقَت عليهم أنفسهم بالتعبير القرآني الذي نزل وأنهى هذه المقاطعة بعد صدق توبتهم في قوله تعالى ﴿وَعَلَى الثَّلَاثَةِ الَّذِينَ خَلَوْا حَتَّى إِذَا ضَاقَتْ عَلَيْهِمُ الْأَرْضُ بِمَا رَحُبَتْ وَضَاقَتْ عَلَيْهِمْ أَنْفُسُهُمْ وَظَنُّوا أَنْ لَا مَلْجَأَ مِنَ اللَّهِ إِلَّا إِلَيْهِ ثُمَّ تَابَ عَلَيْهِمْ لِيَتُوبُوا إِنَّ اللَّهَ هُوَ التَّوَّابُ الرَّحِيمُ﴾ (التوبة: ١١٨).

٢- المقاطعة الشاملة التي قام بها مشركو مكة لرسول الله ﷺ والمسلمين فيما هو معروف في كتب السيرة بخبر الصحيفة، ذلك أن قريشا لما رأَت الإسلام يشتد وينتشر اجتمعوا وقرروا أن يقاطعو المسلمين ومن يحميهم من بني هاشم وبني المطلب فكتبوا بذلك كتابا تعاقدوا فيه أن لا يناكحهم ولا يبيعهم أو يبتاعوا منهم شيئا ولا يدعوا سببا من أسباب الرزق يصل إليهم ولا يقبلوا منهم صلحا ولا تأخذهم بهم رافة حتى يثو رسول الله ﷺ عن دعوته للدين الجديد وذلك بإجبار عشيرته بني المطلب لتسليمه إلى قريش للقتل، ووثقت قريش المقاطعة في صحيفة أودعوها جوف الكعبة. والتزم كفار قريش بهذه المقاطعة ثلاث سنوات أشدت فيها البلاء على الرسول ﷺ وعلى المسلمين حتى أنهم لجأوا إلى أكل أوراق الشجر من شدة الجوع، إلى أن جاءت عناية الله عز وجل وأخرجت الصحيفة من جوف الكعبة فوجد أنها تأكلت ولم يسلم منها إلا الكلمات التي ذكر فيها اسم الله عز وجل^(١).

ب- من التاريخ الحديث والمعاصر: ونذكر النماذج التالية:

١- ما قام به زعيم الهند غاندى في بداية القرن العشرين من الامتناع بنسبة استخدام أى سلع وخدمات إنجليزية ودعوة الشعب إلى مقاطعة الإنجليز

(١) السيرة النبوية لابن هشام- مكتبة أسامة- بالقاهرة، ٣/٢، وفقه السيرة للدكتور محمد سعيد البوطي- مكتبة النور الإسلامية ببيروت ص٩٣-٩٨.

وكان لهذه المقاطعة أثر كبير في حصول الهند على استقلالها.

٢- ما قام به الزعيم المصري سعد زغلول بالدعوة إلى مقاطعة البضائع الإنجليزية كإحدى أساليب المقاومة للاستعمار الإنجليزي لمصر.

٣- قيام العرب بقيادة الملك فيصل بوقف ضخ البترول خلال حرب أكتوبر ١٩٧٣ والذي كان أحد الأسلحة الهامة التي سارعت بتحقيق النصر.

٤- المقاطعة العربية لإسرائيل ومن يعاونها (وسوف نذكرها تفصيلاً فيما بعد)

٥- المقاطعة التي تمارسها أمريكا بنفسها ضد بعض الدول العربية مثل العراق وليبيا والسودان والتي أدت إلى أضرار عديدة بهذه الدول.

كل ذلك يدل على أن المقاطعة تمثل أحد الأسلحة الهامة في الصراعات بين الدول والجماعات فهل الشريعة الإسلامية تجيز المقاطعة للأعداء أم لا ؟
هذا ما سنتعرف عليه في المبحث التالي.

المبحث الثاني

موقف الإسلام من مقاطعة الأعداء

الأصل في العلاقات مع الآخر في الإسلام وهو ما ينطبق على الأفراد والدول، وهو الاعتراف بالآخر ثم المعاملة بالمثل، وأن لا يبدأ المسلمون حرباً إلا لصد عدوان عليهم لقوله تعالى ﴿وَقَاتِلُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ الَّذِينَ يَقَاتِلُونَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ﴾ (البقرة: ١٩٠) وإسرائيل تساندها أمريكا بدأت حرباً مع المسلمين تمثلت بداية في إستيلائهم على أرض فلسطين وإقامة دولة لهم عليها دون وجه حق، وطوال فترة وجودها منذ وعد بلفور عام ١٩١٧ وحتى الآن وهي في صراع عسكري مع العرب في صورة حروب نظامية أربع في الأعوام ٤٨ ، ٥٦ ، ٦٥ ، ١٩٧٣ ومعارك مستمرة أخرى أضرت بالبلاد العربية اقتصادياً وسياسياً واجتماعياً وبشريا، وبالتالي فهي البادئة بالعدوان والمستمرة فيه الأمر الذي يجعلها وفق التقسيم الفقهي دار حرب ويجعل الأمريكيان مشاركين معهم بالدعم المادي والتأييد المياسي وبالتالي يصبح جهادهم لإزالة عدوانهم فرض عين على المسلمين كما سبق القول في المقدمة.. وإذا كانت الظروف الدولية غلّت يد المسلمين في البلاد الأخرى عن مشاركة الفلسطينيين الجهاد بالنفس أو المال، فإنه يبقى أمامهم الجهاد بأسلوب المقاطعة وعدم التعامل مع إسرائيل والأمريكان بكل الوجوه وهذا ما تؤيده النصوص والأحكام الفقهية في مواطن عديدة منها مايلي:

أولاً: عدم الموالاة:

ففي معيار واضح للتعامل مع غير المسلمين يقول الله سبحانه وتعالى

﴿لَا يَنْهَاكُمُ اللَّهُ عَنِ الَّذِينَ لَمْ يُقَاتِلُوكُمْ فِي الدِّينِ وَلَمْ يُخْرِجُوكُمْ مِنْ دِيَارِكُمْ أَنْ تَبَرُّوهُمْ وَتُقْسِطُوا إِلَيْهِمْ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ إِنَّمَا يَنْهَاكُمُ اللَّهُ عَنِ الَّذِينَ قَاتَلُوكُمْ فِي الدِّينِ وَأَخْرَجُوكُمْ مِنْ دِيَارِكُمْ وَظَاهَرُوا عَلَى إِخْرَاجِكُمْ أَنْ تَوَلَّوْهُمْ وَمَنْ يَتَوَلَّهُمْ فَأُولَئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ﴾ (الممتحنة: ٨، ٩) ففي هذه الآيات الكريمة وضع الله سبحانه وتعالى معياراً لموقف المسلمين من غيرهم وهو معيار القتال والإخراج من الوطن أو الاستيلاء عليه، فإذا كان الغير لا يقاتل المسلمين ولا يخرجهم من أرضهم فيكون التعامل معه إيجاباً بالبر والقسط، وإذا كان الغير يقاتل المسلمين ويخرجهم من ديارهم فيكون التعامل معه سلباً بعدم الموالاة أى المقاطعة، فالنهي عن التولي، معناه أى لا تتخذوهم أولياء وأنصاراً وأحباباً^(١)، لأن التولي من الموالاة والنصرة ومنها المدُّ بأسباب القوة التى تعينهم على قتال المسلمين، وهذا ما ينطبق على إسرائيل التى تمارس قتال المسلمين في فلسطين، ليس قتال أرض فقط وإنما قتال في الدين، لأنهم يهدمون المساجد ويحولونها إلى مواخير وزرائب وملاهي كما يتعقبون طليعة الجهاد من منظمات حماس والجهاد الإسلامي وحزب الله ويشوهون جهادهم بوصفهم بالإرهابيين، فهو قتال في الدين، أما أمريكا فهى تظاهر الإسرائيليين بمعنى تحمى ظهورهم بمداهم بالأسلح والمال والدعم المعنوى وتغل يد الدول الإسلامية الأخرى عن مساعدة إخوانهم الفلسطينيين في حربهم الدائرة مع إسرائيل، وبذلك يدخلون في إطار النهي عن الموالاة حسب نص الآية ﴿وَظَاهَرُوا عَلَى إِخْرَاجِكُمْ﴾ ومن أولى واجبات عدم الموالاة هو المقاطعة الكاملة لكل من إسرائيل وأمريكا.

(١) الجامع لأحكام القرآن للقرطبي: ١٠ / ٦٧٨٤.

ثانياً: حصر الأعداء:

من الوسائل التي أمر الله سبحانه وتعالى عباده المؤمنين بها في معاملة الأعداء بجانب الجهاد والقتال، هو الحصر: حيث يقول سبحانه ﴿فَإِذَا أُنْزِلَتْ الْأَشْهُرُ الْحُرُمُ فَاقْتُلُوا الْمُشْرِكِينَ حَيْثُ وَجَدْتُمُوهُمْ وَخُذُوهُمْ وَأَخْضَرُوا لَهُمْ وَأَقْعُدُوا لَهُمْ كُلٌّ مَرْصِدٌ﴾ (التوبة: ٥) جاء في تفسير ﴿وَأَخْضَرُوا لَهُمْ﴾ أى أضربوا عليهم الحصار بسد الطرق ونحوه حتى تضيقوا عليهم الواسع وتضطروهم إلى إنهاء العداوة لكم^(١) وجاء فى معنى الحصر أيضاً: امنعهم من التصرف إلى بلادكم والدخول عليكم^(٢)، وإسرائيل وأمريكا فى حالة حرب مع المسلمين وبالتالي يجب العمل على حصرهم بكل الطرق ومنها المقاطعة الشاملة.

ثالثاً: عدم التعامل التجاري مع أهل الحرب:

لا خلاف بين الفقهاء^(٣) على إيقاف التعامل التجاري مع أهل الحرب تصديراً واستيراداً إذا كان من شأنه تقوية الأعداء حيث جاء بالنص «ولا يجوز الاتجار مع الحربيين بما فيه تقوية لهم على المسلمين» وإذا كان جميع الفقهاء متفقون على منع التعامل التجاري في وسائل الحرب المباشرة مثل السلاح والمواد التي يصنع منها، فإنهم اختلفوا حول التعامل في السلع الأخرى حيث يرى الحنفية جواز ذلك بينما يرى المالكية والشافعية شمول المنع

(١) تفسير ابن كثير - دار مصر للطباعة: ٣٤٣/٢

(٢) الجامع لأحكام القرآن للقرطبي: ٣٠٠٠/٤

(٣) الموسوعة الفقهية لوزارة الأوقاف الكويتية: ٢١٥/٢٠ - ٢١٦

والمقاطعة لكل أنواع السلع بجانب السلاح مثل الغذاء والملابس لأن في ذلك تقوية لهم على المسلمين.

رابعاً: منع السفر من وإلى دار الحرب:

كقاعدة عامة ليس للحربي دخول دار الإسلام إلا بإذن الإمام وبشرط أن يكون في دخوله مصلحة يحتاج إليها المسلمون ولا يمكنهم تحصيلها من غيره، وأن لا يترتب على دخوله ضرر للمسلمين، كما أنه ليس للمسلم دخول دار الحرب مادام هناك خوف على سلامته ودينه، وجاء أيضاً: «ولا ينبغي للمسلم إلى يخرج إلى بلادهم -أي بلاد الحرب»^(١). وإذا كان الفقهاء يقولون بجواز دخول الحرب دار الإسلام إذا منح الأمان مثلاً في سماح الدولة لهم بذلك، فإن منح الأمان للحربي مشروط بأن لا يترتب عليه ضرر للمسلمين حتى دون نظر إلى المصلحة التي تعود على المسلمين من وراء السماح لهم بالدخول قطعياً للقاعدة الأصولية بأن درء المفسد مقدم على طلب المصالح، ومن المؤكد أن تدفق السياح الإسرائيليين على البلاد العربية رغم أنه بإذن الدولة إلا أن فيه أضراراً على المسلمين لأنه يندس بينهم بعض رجال المخابرات الإسرائيلية للتجسس فضلاً عن ممارستهم اليومية التي تعمل على نشر الفجور والتخافات التي تتعارض مع قيم الإسلام، كما أن سفر العرب والمسلمين إلى إسرائيل يحقق أطماع إسرائيل في عملية التطبيع التي يرغبون فيها فضلاً عن ما يجري لهم من عملية غسيل مخ تضعف معها مقاومة العرب والمسلمين للعدوان الإسرائيلي، إضافة إلى تقوية الاقتصاد الإسرائيلي

(١) المرجع السابق: ٢٠ / ٢٠٣.

بما ينفقه السياح فيها، وبالتالي فإن منع السفر من باب سد الذرائع ودفعاً لضرر أكبر.

خامساً: عدم الزواج من أهل الحرب:

رغم أن الزواج من الكتايبات ومنهن اليهوديات جائز شرعاً، إلا أنه إذا كانت من أهل الحرب فإنه بإتفاق الفقهاء هذا الزواج مكروه حيث جاء «اتفق الفقهاء على كراهة التزوج في دار الحرب ولو بمسلمة وتشتد الكراهة إذا كانت من أهل الحرب، وعند الحنفية الكراهة تحريمية في الحربيات، بل هناك من قال بالمنع»^(١) كما جاء أيضاً: «أما نكاح أهل الكتاب إذا كانوا حرباً فلا تحل وسئل ابن عباس عن ذلك فقال لا يحل» وأورد الفقهاء علة هذا المنع بأن فيه تعريضاً للزنية عندهم لقساد عظيم لأن الولد إذا نشأ في دارهم لابد أن ينشأ على دينهم وإذا كانت الزوجة فيهم فقد تغلب على ولدها فيتبعها في دينها»^(٢).

وإذا عرفنا أنه في الدين اليهودي وحسب القوانين في إسرائيل أن ابن اليهودية من غير اليهودي يكون يهودياً ويحمل الجنسية الإسرائيلية، فإن ذلك يظهر مدى خطورة زواج بعض المصريين من يهوديات والذي وصل إلى حوالي ٥٠ ألف حالة، مما يلزم معه العمل على منع هذه الظاهرة السيئة ومقاطعة الزواج من إسرائيليات.

(١) الميسوط للرخسي، دار المعرفة بيروت: ٩٦/١٠، المغني لابن قدامة: ٤٥٥/٨.

والجامع لحكام القرآن للقرطبي: ٩٨٢/١

(٢) الجامع لأحكام القرآن للقرطبي: ١٥٢٥/٢.

سادسا: عدم اتخاذ مستشارين

عدم اتخاذ مستشارين أو استخدام خبراء من الأعداء وعدم الأخذ بمشورة وتوصيات المنظمات الدولية التي للأمريكان وإسرائيل سيطرة عليها، وفي ذلك يقول الله سبحانه وتعالى ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَتَّخِذُوا بَطَانَةً مِنْ دُونِكُمْ لَا يَأْلُونَكُمْ خِيَالًا وَثَوًّا مَا عَنْتُمْ قَدْ بَنَتِ الْبَغْضَاءُ مِنْ أَفْوَهِهِمْ وَمَا تُخْفِي صُدُورُهُمْ أَكْثَرُ﴾ (آل عمران : ١١٨) حيث جاء في تفسيرها «نهى الله عز وجل المؤمنين بهذه الآية أن يتخذوا من الكفار واليهود دخلاء ووجلاء يفوضونهم في الأداء ويسندون إليهم أمورهم لأنهم لا يتركون الجهد في المكر والخديعة لإفساد أحوالكم».

سابعا: فتاوى معاصرة حول المقاطعة:

أجمع فقهاء^(١) العصر فرادى وعلى مستوى المجامع الفقهية أن مقاطعة إسرائيل ومن يعاونها واجب ديني لأن هذه المقاطعة إحدى صور الجهاد الذي يجب على المسلمين جميعاً القيام به باعتباره فرض عين لأن إسرائيل دخلت غاصبة ناحية من نواحي ديار المسلمين واستولت عليها وهي فلسطين وتمارس في أهلها أبشع صنوف القتل والتعذيب والاستيلاء على الأراضي وتدمير الممتلكات.

(١) أنظر في ذلك: فتاوى المقاطعة على موقع «إسلام أون لاين :

ثامناً:

ليعلم البعض ممن جندتهم أمريكا وإسرائيل من الكتاب والصحفيين والمفكرين لمحاربة المقاطعة من الداخل بنشر مقالات وإطلاق الإشاعات بأن المقاطعة سوف تضر بالعرب والمسلمين ولن تتأثر بها أمريكا بهدف تثبيط الهمم وتخويف الناس من المقاطعة بأنه سبق أن قام بدورهم هذا المنافقون واليهود في المدينة على عهد الرسول ﷺ ولقد فضحهم القرآن الكريم وتوعدهم في قوله تعالى ﴿لئن لم ينته المنافقون والذين في قلوبهم مرض والمرجفون في المدينة لنغرينك بهم ثم لا يجاوروك فيها إلا قليلاً﴾ [الأحزاب: ٦٠]

إذا كانت هناك بعض خسائر مادية للعرب من جراء المقاطعة فهي خسائر بسيطة، ولن تضر الاقتصاد الوطني على المدى الطويل ولا تطول إلا بعض المنتفعين، ويمكن تعويضها سريعاً، ثم أيهما أهم: مكاسب مالية بسيطة؟ أم الكرامة العربية والدم العربي وقيماً لمجتمع العليا؟ ولتكن لنا ثقة في وعد الله سبحانه حينما خاف المسلمون الفقر من منع المشركين دخول مكة، فأكد لهم الله سبحانه بوعده الحق أنه سوف يعرضهم عن ذلك، وهذا ما تصوره الآية الكريمة في قوله تعالى ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنَّمَا الْمُشْرِكُونَ نجسٌ فلا يقربوا المسجِدَ الحرامَ بعدَ عامِهِمْ هَذَا وَإِنْ خِفْتُمْ عِيْلَةً فَسَوْفَ يُغْنِيكُمُ اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ﴾ [التوبة: ٢٨] فلنسأل الله سبحانه وتعالى الغنى من فضله والتعويض عن أى خسارة يمكن أن تحدث لنا من المقاطعة.

كما أن التجار ورجال الأعمال والمسؤولين الحكوميين الذين يتعاملون مع إسرائيل والجهات الداعمة لها آثمون لأنهم بمعاملاتهم هذه التي تقوى

الأعداء وترفع من شأنهم يظاهرون الذين يقاتلون المسلمين ويخرجونهم من ديارهم

وهكذا يتضح أن المقاطعة لإسرائيل وأمريكا باعتبارهم في حالة حرب فعلية مع المسلمين واجب ديني وصورة من صور الجهاد الذي يمثل أعلى درجات الإيمان كما قال الرسول ﷺ «الجهاد ذروة الإسلام وسنامه».

وإذا كانت المقاطعة لإسرائيل وأمريكا سلاحاً فعالاً فهل أدت دورها على مدى تاريخ الصراع العربي الإسرائيلي؟ وما هي دوافعها الآن؟ وآثارها المتوقعة؟

هذا ما سنتعرف عليه في المبحث التالي.

المبحث الثالث

المقاطعة لإسرائيل وأمريكا تاريخا وحاضرا

أولاً: نبذة تاريخية عن المقاطعة العربية لإسرائيل:

منذ أن وطئت أقدام اليهود النجسة أرض فلسطين وبدأ الصراع العربي الإسرائيلي كانت المقاطعة إحدى وسائل المقاومة العربية كما يتضح من السرد الموجز التالي:

أ- في عام ١٩٢٠ انعقد مؤتمر الجمعيات الإسلامية والمسيحية في نابلس وتبنى فكرة مقاطعة الفلسطينيين لليهود الوافدين إلى فلسطين مقاطعة تامة.

ب- اتخذت المقاطعة بعدا عربيا لأول مرة في اجتماع مندوبين من سوريا والأردن ولبنان وفلسطين في ١١/٢٧/١٩٢٩ واتفقوا على مقاطعة المصنوعات والمتاجر اليهودية.

ج- خلال ثورة فلسطين الكبرى في الأعوام ١٩٣٦-١٩٣٩ تشكلت لجان مقاطعة في كل من سوريا ولبنان والأردن لمنع إرسال البضائع إلى فلسطين ما لم تكن مقترنة بموافقة اللجنة القومية التي تقود حركة الإضرابات والعصيان في فلسطين خوفا من تسلس هذه البضائع العربية إلى أيدي اليهود.

د- عام ١٩٣٧ عقد المؤتمر القومي العربي في بلودان بسوريا وبحضور مندوبين من سوريا والعراق والأردن ولبنان والسعودية ومصر وفلسطين، والسدى وسع نطاق المقاطعة لتأخذ بعدها العربي خارج

فلسطين، وتشمل إلى جانب مقاطعة اليهود في فلسطين، مقاطعة بضائع

الدول الأجنبية التي تدعم مشروع الاستيطان اليهودي في فلسطين.

هـ- عام ١٩٤٥ انتقل العمل في المقاطعة من المستوى الشعبي إلى المستوى

الرسمي عندما تبنت الجامعة العربية موضوع المقاطعة حيث صدر

قرار مجلس الجامعة في جلسته الثانية في ١٩٤٥/١٢/٢ بمقاطعة

المنتجات والمصنوعات اليهودية، وتشكيل لجنة دائمة للإشراف على

تطبيق هذا القرار تحولت فيما بعد عام ١٩٥١م إلى مكتب دائم رئيسي

للمقاطعة العربية لإسرائيل مقره بدمشق ولجان ومكاتب فرعية له في

جميع الدول العربية لمتابعة تنفيذ سياسة المقاطعة.

و- عام ١٩٥٤ صاغت الجامعة العربية الإطار القانوني والتنظيمي لمقاطعة

إسرائيل بقرار من مجلس الجامعة في دورته الثانية والعشرين بتاريخ

١٩٥٤/١٢/١١ وتضمن القرار ما يلي:

١- طبيعة السلع والأنشطة التي تخضع للمقاطعة ونوعيتها.

٢- الوسائل اللازمة لفحص البضائع والأنشطة وتحديد الخاضع منها

للمقاطعة.

٣- الحظر على أى شخص طبيعي أو اعتباري أن يقوم بتوقيع عقود

مباشرة أو بالوساطة مع هيئات أو أشخاص إسرائيليين أو لعملية لصالحها.

٤- تحديد المؤسسات الأجنبية التي تدعم إسرائيل أو التي فيها نفوذ

صهيوني لمقاطعتها.

٥- تحديد درجات المقاطعة إلى ثلاث هي:

- مقاطعة من الدرجة الأولى: وتشمل مقاطعة السلع والخدمات

والأفراد والمؤسسات الإسرائيلية.

- مقاطعة من الدرجة الثانية: وتشمل مقاطعة الشركات الداعمة لإسرائيل أو التي فيها نفوذ صهيوني.
- مقاطعة من الدرجة الثالثة: وتشمل مقاطعة السلع والمؤسسات من طرف ثالث لإسرائيل علاقة بها.

ثانيا: مقاومة المقاطعة:

نظراً لما حققته المقاطعة العربية لإسرائيل في تاريخها الممتد السابق الإشارة إليه من خسائر لإسرائيل ومن يعاونها، بدأت أمريكا في التخطيط لما سمى لديهم « تفكيك المقاطعة » لإضعاف هذا السلاح الهام في أيدي العرب، وفي هذه الفقرة سوف نتعرف بإيجاز على ما أحدثته المقاطعة في تاريخ الصراع العربي الإسرائيلي، وما قامت به أمريكا لتفكيك المقاطعة وذلك في النقاط التالية:

أ- خسائر إسرائيل من المقاطعة:

١- بلغة الأرقام وحسبما نشره مكتب المقاطعة التابع لجامعة الدول

العربية فإن خسائر إسرائيل من المقاطعة بلغت ما يلي:

الفترة	من عام ١٩٤٥ وحتى ١٩٥٦	وحتى ٧٣	وحتى ٨٣	وحتى ٩٨	وحتى ١٩٩٩
الخسائر بالمليون دولار	٥٠	٣٠٠	٤٥٠٠	٨٧.٠٠٠	٩.٠٠٠

٢- أكثر من ٢٥ دولة من آسيا وأوروبا وأمريكا اللاتينية تضامنت مع العرب في المقاطعة مما زاد من عزلة إسرائيل.

ب- الجهود الأمريكية والإسرائيلية لتفكيك المقاطعة:

لم تتوقف الجهود الأمريكية بالمكر والخديعة والضغط وأختلاق الأزمات، لتفكيك المقاطعة العربية نظرا لما نال إسرائيل والشركات الأمريكية الداعمة لها من أضرار، ويمكن إيجاز ذلك في الآتي:

١- يمكن القول إن أهم الأحداث التي تمثل محطات رئيسية لتفكيك المقاطعة هي:

- اتفاقية السلام في كامب ديفيد الأولى برعاية أمريكا: أضعفت المقاطعة.

- حرب الخليج التي دبرتها أمريكا، قصمت ظهر المقاطعة.

- مؤتمر مدريد للسلام برعاية أمريكا، كتب ورقة النهاية للمقاطعة الرسمية.

- اتفاقية أوسلو أنهت المقاطعة الرسمية.

٢- قامت أمريكا بالعمل على تدويل إنتاج السلعة الواحدة عن طريق صنع مكوناتها في أكثر من دولة وبالتالي يصعب تحديد مدى صلة إسرائيل والمؤسسات والدول الداعمة لها في صناعتها مما يزيد الضغوط الدولية ضد المقاطعة.

٣- الإسراع بإنهاء اتفاقيات الجات ومنظمة التجارة العالمية وتهديد الدول بالدخول فيها وبالتالي شل الإرادة العربية في مقاطعة السلع الإسرائيلية والشركات الداعمة لها وإشاعة أن المقاطعة ذات طابع عنصرى وضد الشرعية الدولية وحرية التجارة إضافة إلى استخدام المنظمات الدولية لتفكيك المقاطعة.

٤- العمل على تجميد نشاط مكتب المقاطعة التابع لجامعة الدول العربية

والذى يواجهه صعوبة في عقد مؤتمره نصف السنوى الذي يجرى تأجيل انعقاده تباعا منذ اتفاق أوسلو بحجة تهيئة المناخ لمفاوضات السلام رغم المناشدة المستمرة من مكتب المقاطعة لوزراء الخارجية العرب للسماح له باستئناف نشاطه بعد ما ظهر تلاعب إسرائيل في عملية السلام، ولم يستجب له أحد.

٥- المحاولات المستمرة من أمريكا لتعويض إسرائيل عن خسائرها من المقاطعة من خلال منح مخصصة لذلك والتي بلغت منذ عام ١٩٥١ وحتى عام ١٩٩٨ حوالى ٧٥ مليار دولار.

٦- أكد التقرير السنوى لمكتب التجارة الأمريكى الذى صدر في ٣١ مارس ٢٠٠٠ نجاح الولايات المتحدة الأمريكية في تفكيك (هكذا بالنص) المقاطعة العربية، وجاء فيه ما يلي:

- أنه بشأن الحواجز التجارية فإن مصر لم تطبق أى وجه من أوجه المقاطعة الرسمية منذ عام ١٩٨٠ تطبيقا لمعاهدة السلام مع إسرائيل التى وقعت عام ١٩٧٩

- أنهى الأردن رسميا التزامه بجميع أوجه المقاطعة وأصبح ذلك ساري المفعول منذ أغسطس ١٩٩٨ بناء على تنفيذ معاهدته للسلام مع إسرائيل.

- أعلنت دول مجلس التعاون الخليجي (البحرين- الكويت- عمان- قطر- السعودية- الإمارات) في سبتمبر ١٩٩٤ عدم التزامها بالمقاطعة من الدرجة الثانية والثالثة على أثر حرب الخليج.

- في عام ١٩٩٦ أنهت كل من قطر وعمان تطبيق المقاطعة كلية بل

وأتخذت خطوات إيجابية معاكسة للمقاطعة بافتتاح مكاتب تمثيل تجاري لإسرائيل في بلديهما.

- في نفس العام توقفت كل من موريتانيا والمغرب وتونس عن تنفيذ المقاطعة.

- في عام ١٩٩٥ تخلت اليمن رسمياً عن تطبيق المقاطعة من الدرجتين الأولى والثانية.

- الجزائر تلتزم بالمقاطعة من حيث المبدأ، وأما من خلال الممارسة العملية لا تقاطع.

- لبنان ينفذ المقاطعة بصورة عامة ولكن تتخللها تعاملات مع إسرائيل والشركات الداعمة لها.

- أما بالنسبة لليبيا وسوريا والسودان والعراق فإن أمريكا هي التي تفرض عليها المقاطعة.

٧- بدأت إسرائيل مقاومة المقاطعة منذ عام ١٩٦٠ بإنشاء مكتب بوزارة الخارجية يعمل على ثلاث اتجاهات هي:

- اتجاه لحصر الشركات التي تتصاع للمقاطعة العربية ومحاربتها لاثناؤها عن الاستجابة للمقاطعة العربية لها.

- اتجاه لمقاطعة مضادة للمقاطعة العربية

- اتجاه للتجسس على الاقتصاديات العربية للعمل على إضعافها وخلق الأزمات لها.

٨- مارست كل من أمريكا وإسرائيل جهوداً كبيرة على بعض الدول التي استجابت وأصدرت تشريعات لديها لتجريم المقاطعة العربية باعتبارها ممارسات عنصرية وتقرير عقوبات على الشركات التي تستجيب لهذه

المقاطعة ومن هذه الدول التي أصدرت تشريعات خاصة بذلك فرنسا وألمانيا وكندا.

٩ - ما قامت به أمريكا في ما يسمى باتفاقيات السلام التي جرت بعض الدول العربية إليها ليس من أجل تحقيق السلام فعلاً في المنطقة، وإنما من أجل تفكيك التضامن العربي، والدليل على ذلك أنه رغم المؤتمرات العديدة لا السلام تحقق ولا قتل الإسرائيليين للفلسطينيين توقف.

وبذلك استطاعت أمريكا تحقيق النجاح في تفكيك المقاطعة الرسمية والعمل على دمج الاقتصاد الإسرائيلي مع الاقتصاد العالمي وإشاعة جو يطمئن الشركات العالمية على أن إسرائيل تعيش في أمان وبالتالي ارتفع مستوى أداء الاقتصاد الإسرائيلي وزادت من عدوانها كما نرى الآن، فما هو الواجب حيال ذلك؟ هذا ما سنتعرف عليه في الفقرة التالية:

ثالثاً: دواعي وظروف المقاطعة الآن:

أ- لقد أثبتت المقاطعة طوال مرحلة الصراع العربي الإسرائيلي أنها وسيلة هامة وسلاح فعال أوجع إسرائيل ومن يدعمها، والدليل على ذلك ما قامت به كل من أمريكا وإسرائيل بالعمل الجاد على تفكيك المقاطعة بكل السبل.

ب- أن المقاطعة واجب ديني ومسئولية شخصية لكل مسلم كما ثبت ذلك في المبحث السابق.

ج- أنه بعد ظهور بوادر المقاطعة الشعبية لبعض المنتجات الإسرائيلية والسلع الأمريكية الآن تبين مدى الخسائر التي لحقت بهم، ولذا

فإنهم وأعوانهم من المرجفين في المدينة بدّلوا حملة مضادة لهذه المقاطعة تمثّلت في الآتي:

١- في البداية أعلنوا أن هذه المقاطعة ليس لها أثر يذكر من باب التهوين من شأنها وتقليل أهميتها.

٢- بعدما ظهر لهم عدم صحة إدعائهم هذا، قالوا إن هذه الشركات وطنية وأن الأمر لا يمثل أكثر من حملها ومنتجاتها أسماء ماركات أمريكية عالمية، وأن هذه الشركات الأمريكية لا تحصل على أى عائد من وراء استخدام اسمها التجارى.

٣- تبيّن كذب إدعائهم هذا حيث أنهم يدفعون لهذه الشركات مقابل استخدام الاسم التجارى فى حدود ما بين ١٠%، ٢٠% من قيمة المبيعات، لأن هذا الاسم التجارى من حقوق الملكية الفكرية الذى لا يمكن لأى جهة استخدامه ما لم تدفع مقابلته، هذا فضلاً على دفع مقابل بعض المستلزمات الإنتاجية ومكافآت الخبراء من هذه الشركات الأمريكية.

٤- تحولوا بجهودهم بعد ذلك إلى أن مقاطعة هذه الشركات يضر بالوطن لأنه يعمل فيها مواطنين والمقاطعة تؤدى إلى طردهم من العمل، وهنا كانوا يخبرون الشعوب بين الخبز والكرامة، ولكن الشعوب أدركت بحسها العالى أن الكرامة أهم والمحافظة عليها لها الأولوية.

٥- قالوا إن هذه المنتجات لا بديل لها، وثبت كذب هذا الادعاء لأن الكثير من هذه المنتجات لها بديل محلى أو من إنتاج الآخر فضلاً عن عدم أهمية هذه المنتجات الذى يمثل أغلبها سلعاً استهلاكية تافهة أو استغراضية.

٦- بدأت نبره الإعلانات عن هذه المنتجات تتغير من أنها منتجات عالمية إلى

أنها منتجات وطنية تخدم الاقتصاد المحلي واستخدموا العمال بدلاً من الفنانين في هذه الإعلانات التلفزيونية.

٧- أخيراً حاولوا أن يستصدروا فتوى من مجمع البحوث الإسلامية التابع للأزهر الشريف، بأن المقاطعة غير جائزة إسلامية فقدم مجموعة منهم طلباً إلى المجمع طمعاً في أن يصدر الفتوى اللازمة لهم يؤثرها على المواطنين دينياً.

فلو لم ترجع المقاطعة أمريكا وإسرائيل لما حاولوا هذه المحاولات البائسة، مما يؤكد للمواطنين الشرفاء الذين قاموا بوازع ديني ووطني بالمقاطعة أن عملهم بالمقاطعة له دور كبير في الصراع العربي الإسرائيلي ويتطلب دعمه ومساندته وتوسيع نطاقه.

د - إذا كانت أمريكا تستخدم سلاح المقاطعة ضد بعض الدول العربية مثل العراق وليبيا والسودان من أجل أن يخضعوا لها وتؤلب دول العالم معها على ذلك، فلماذا لا نتركها نستخدم نحن سلاح المقاطعة لعدو يقتل فينا ويخرب اقتصادنا؟ وهدفنا ليس إلا إحقاق الحق وإقامة العدل وتحرير أرضنا وإرادتنا.

هـ- الدروس المستفادة من المقاطعة والتي يمكن الاستناد إليها في إحياء فكرة المقاطعة تتمثل في الآتي:

١- مازالت سياسة المقاطعة هي السياسة الرسمية لجامعة الدول العربية.

٢- مازال الإطار التنظيمي لمكتب المقاطعة بدمشق قائماً.

٣- مازالت بعض الدول العربية تطبق المقاطعة رسمياً.

٤- رغم أن المقاطعة في السابق كانت رسمية إلا أنه عوضت بالمقاطعة الشعبية القائمة الآن.

٥- تأكدت المقاطعة رسمياً في قرارات إجماع القمة العربية بشرم الشيخ ومنظمة المؤتمر الإسلامي عام ٢٠٠٠

٦- تزايد الصلف الإسرائيلي في عدوانها على الفلسطينيين.

٧- عدم انصياع إسرائيل لنداءات السلام وآخرها مبادرة الأمير عبدالله بن سعود التي تبناها اجتماع مجلس الجامعة العربية في بيروت في مارس ٢٠٠٢

كل ذلك يؤكد ضرورة استخدام سلاح المقاطعة العربية ضد إسرائيل ومن يدعمها في إدارة واعية وهذا ما سنتعرف عليه في المبحث الرابع.

المبحث الرابع

تفعيل المقاطعة

ما زال سلاح المقاطعة فعالاً في الصراع مع إسرائيل غير أنه حدثت متغيرات وتحديات جديدة تقتضى إعادة تنظيم عملية المقاطعة وعلى الأخص فى ما يتعلق بإدارة المقاطعة وإجراءاتها والتي نحاول وضع تصور لها فى الفقرات والنقاط التالية

أولاً: إدارة المقاطعة: ونقترح بخصوصها ما يلى:

أ) الاعتماد على كل من المقاطعة الرسمية والشعبية معا.

- فالمقاطعة الرسمية يمثلها مكتب المقاطعة التابع لجامعة الدول العربية بدمشق والذي ما زال قائماً بإداراته وتنظيمه وخبرائه، وإن كانت أمريكا فى مقاومتها للمقاطعة قد حاولت شل هذا المكتب، فإن على رأس جامعة الدول العربية الآن سياسى بارز ووطنى قدير هو الوزير عمرو موسى ويدعمه قرارات مؤتمر القمة فى شرم الشيخ عام ٢٠٠٠م. التى كسرت نطاق الصمت المفروض على المقاطعة.

- أما المقاطعة الشعبية، فلقد بدأت منذ انتفاضة الأقصى سبتمبر عام ٢٠٠٠م واتسع نطاقها وتزايدت ويشارك فيها الملايين وتحتاج إلى تنظيم لتؤتى ثمارها كاملة.

ب) الوضع التنظيمي للمقاطعة: لدينا الآن جبهتان للمقاطعة هى مكتب المقاطعة التابع لجامعة الدول العربية وفروعه فى الدول العربية ويتم

الإبقاء عليه وتفعيل دوره خاصة وأن لديه خبرات بشرية نادرة في إدارة المقاطعة ورصيد كبير من المعلومات وأساليب مفيدة تم تطبيقها في الماضي وأنت ثمارها بكفاءة، وإلى جانب ذلك تشكلت لجان عديدة في جميع الدول العربية للمقاطعة وتمارس عملها الآن بكفاءة، والأمر يقتضى بجانب ذلك ما يلي:

١- تبني المنظمات غير الحكومية موضوع المقاطعة خاصة الجمعيات الأهلية والنقابات المهنية وتجمعات التجار والمستثمرين تحت أى مسمى ويمكن أن ينشأ فى كل منها لجان للمقاطعة.

٢- إنشاء إدارة مركزية شعبية للمقاطعة تتبعها إدارات محلية فى كل دولة تعمل على التنسيق بين لجان المقاطعة وإصدار واعتماد قوائم المقاطعة ونشرها.

٣- التنسيق بين المقاطعة الرسمية والمقاطعة الشعبية والاستفادة من خبرات مكتب المقاطعة بجامعة الدول العربية فى تفعيل المقاطعة.

جـ) المساندة الإعلامية والسياسية للمقاطعة من خلال النشر فى وسائل الإعلام والانترنت وغيرها من وسائل النشر بطريقة منتظمة عن إجراءات وأخبار المقاطعة وكشف الأعياب أمريكا وإسرائيل فى مقاومة المقاطعة.

ثانياً: الأساليب والإجراءات لتفعيل المقاطعة، وتنقسم إلى نوعين هما:
أ) الأساليب والإجراءات السلبية: وتتصل عموماً بالامتناع عن التعامل مع إسرائيل ومن يساندها لكل الطرق وعلى الأخص فيما يلي:

- ١- مقاطعة شراء السلع والخدمات المنتجة أو المستوردة من إسرائيل وأمريكا.
- ٢- مقاطعة شراء السلع والخدمات من إنتاج الشركات الدولية الداعمة لإسرائيل.
- ٣- مقاطعة شراء السلع والخدمات التي تنتج محلياً بترخيص من إحدى الشركات الأمريكية أو الإسرائيلية.
- ٤- وقف السياحة من وإلى إسرائيل.
- ٥- سحب الأرصدة العربية من بنوك أمريكا والبنوك التي بها نفوذ صهيوني.
- ٦- عدم التعامل قسراً أسهم وسندات الشركات الداعمة لإسرائيل وسندات الخزائن الأمريكية.
- ٧- عدم استثمارات الأموال الحكومية العربية في سندات خزينة أمريكية.
- ٨- فك ربط عملات الدول العربية بالدولار واستبدالها باليورو أو سلة عملات دولية
- ٩- عدم الاحتفاظ بالاحتياطي النقدي للدول العربية في صورة دولارات واستبدالها باليورو أو عملات دولية أخرى.
- ١٠- منع بعض المؤسسات الوطنية طلب مقابل خدماتها بالدولار الأمريكي مثل الجامعات والمدارس.
- ١١- تجديد العلاقات الثقافية مع أمريكا خاصة في مجال فتح فروع لجامعاتها ومدارسها في البلاد العربية وعدم التكاليف على الالتحاق بها.
- ١٢- عدم استخدام خبراء ومستشارين من إسرائيل وأمريكا وعدم التعامل معهم إن استقدمتهم الحكومات.

١٣- عدم الزواج من إسرائيليات.

١٤- عدم تعامل التجار الوطنيين مع مكاتب التمثيل التجارى لإسرائيل المفتوحة فى بعض الدول العربية.

ب) الأساليب والإجراءات الإيجابية: وتتمثل فى العمل الإيجابى لمساندة المقاطعة ممثلة فى مايلى:

١- العمل على تفعيل المؤسسات التكاملية بين العالمين العربى والإسلامى مثل السوق العربية المشتركة والصناديق والمؤسسات العربية للتمويل والتنمية ومؤسسات منظمة المؤتمر الإسلامى مثل البنك الإسلامى للتنمية حتى يمكن تعويض ما قد تتعرض له الاقتصاديات العربية والإسلامية من خسائر نتيجة المقاطعة.

٢- تشجيع إنتاج السلع والخدمات البديلة للسلع والخدمات المطلوب مقاطعتها خاصة وأن الواقع يثبت أنه ما من سلعة مطلوب مقاطعتها إلا ولها إنتاج محلى بديل أو مستورد من دول وشركات لا تساند العدوان الإسرائيلى الأمريكى.

٣- تشجيع استقبال الأموال العربية العائدة من أمريكا والمؤسسات المالية الدولية التى للصهيونية نفوذ فيها، لاستثمارها فى البلاد العربية والإسلامية.

٤- استغناء المستثمرين الوطنيين عن عقود الترخيص للإنتاج الأمريكى خاصة وأن أغلبها ليس فيه تكنولوجيا متقدمة بل مجرد استغلال الاسم التجارى مثل محلات الوجبات السريعة الأمريكية التى غزت العالم العربى، ف بجانب حصول الشركات الأمريكية على مقابل استغلال الاسم

فإن ذلك يرفع اسم أمريكا عالياً، ولا يستفيد المستهلك منه شيئاً، وقد أثبت الواقع أنه توجد مؤسسات وطنية تنتج أغذية أفضل بكثير من الأغذية ذات الاسم الأمريكي.

٥- مواجهة توصيات المؤسسات الدولية التي ثبت أنها تعمل على تقوية الوضع الأمريكي ولا تناسب الوضع الوطني بل وتضره.

٦- استخدام الفضائيات والإنترنت لكشف ألاعب أمريكا وإسرائيل لتفكيك المقاطعة والكيد للعرب والمسلمين.

٧- إظهار عدالة القضية الفلسطينية ومدى الظلم الواقع عليهم وكشف الممارسات الإسرائيلية والأمريكية المجافية للحق والعدل والإنسانية وذلك من خلال رسائل البريد العادي والإلكتروني على الإنترنت.

هذه بعض المقترحات الأولية لإدارة وتفعيل المقاطعة ولتعلم الجميع أنها حرب مستمرة وصراع مرير وطريق طويل ونتائجه بمشيئة الله لصالح العرب والمسلمين ضد قوى الشر والطغيان ممثلة في إسرائيل وأمريكا.

نتائج البحث

من الاستعراض السابق للمقاطعة العربية لإسرائيل وأمريكا تبين ما يلي:

١ - أن إسرائيل فى حالة حرب مع العرب والمسلمين تساندها وتظاهرها الولايات المتحدة الأمريكية فى ذلك، وبذلك يصبح مواجهتهم وجهادهم فرض عين على جميع المسلمين.

٢ - أن أمريكا عملت بالمكر والخدعة على غلّ يد العرب والمسلمين عن الجهاد بالنفس والمال ولم يبق أمامهم سوى الجهاد السلبى بالمقاطعة الشاملة لإسرائيل وأمريكا.

٣ - أن المقاطعة سلاح فعّال ثبت جدواه على مر التاريخ.

٤ - أن العرب استخدموا هذا السلاح منذ بداية الصراع مع إسرائيل على المستويين الشعبى والرسمى

٥ - أن المقاطعة العربية أوجعت إسرائيل ومن يدعمها وألحقت بهم خسائر فادحة.

٦ - أن أمريكا وإسرائيل تعملان بكل جد لمقاومة المقاطعة العربية وتفكيكها.

٧ - أن دواعى المقاطعة مازالت موجودة.

٨ - أن أمريكا فى إطار مقاومتها للمقاومة عملت على استحداث ظروف جديدة من أجل إضعاف المقاومة.

٩ - أن المقاطعة واجب دينى ومسئولية وطنية.

١٠ - أن الأمر يقتضى إدارة المقاطعة إدارة واعية والعمل على تفعيلها حتى يتحقق النصر بإذن الله للعرب والمسلمين.

معرض الرسائل

رسالة ماجستير بعنوان:

عزل الموظف العام في النظام الإسلامي والنظم الإسلامية المعاصرة

للباحث/ أولاد عبد الله عبد الرزاق(*)

عرض الباحث/ علي شيخون(**)

أهمية الموضوع:

ولقد كانت دوافع الباحث لاختيار الموضوع ترجع إلى شعوره بضرورة المساهمة في إبراز الجوانب المضيئة في الفكر الإداري الإسلامي، والعمل على جمع شتات هذا الموضوع ووضعه بين يدي كل راغب في التعرف على هذا الجانب التنظيمي من جوانب النظام الإداري الإسلامي بصفة عامة فضلاً عن أن طاق هذا البحث في النظام الإسلامي بصفة عامة لم يأخذ حقه من الدراسة والبحث العلمي الأكاديمي. ولم يطرقه الباحثون كثيراً ولعل مرجع ذلك إلى الصعوبة المترتبة على تشتت مادته العلمية وتناثرها بين صفحات كتب السياسة الشرعية وكتب التاريخ الإسلامي والحضارة الإسلامية وعدم وجودها في أبواب أو فصول منظمة محكمة مما يصعب مهمة الباحث ويدفعه إلى بذل جهد كبير في جمع المادة وتنظيمها، فضلاً عن إعمال فكره وذنه في سبيل التأصيل والاستنتاج المفيد.

(*) نال بها الباحث درجة التخصّص (الماجستير) في السياسة الشرعية من كلية الشريعة والقانون جامعة الأزهر.

(**) مساعد باحث بالمركز

ومن الجدير بالذكر أن المكتبة الإدارية الإسلامية تنفتقد إلى وجود دراسات سابقة متكاملة تتولى معالجة الجوانب الإدارية بشكل يفي بحاجة الدارسين والباحثين.

ولعل ما تقدمه هذه الدراسة هو المقارنة بين الجوانب المختلفة لموضوع (عزل الموظف العام) من حيث مفهومه وحقوقه وواجباته والسلطة التي تملك عزله، وأسباب عزله والآثار المترتبة على عزله، وضماناته السابقة على عزله أو المعاصرة، أو اللاحقة .. إلى غير ذلك من الموضوعات التي نجدها مفصلة في ثنايا هذا البحث.

ولا ينكر أن من الدواقع كذلك القيام بمقارنة بين القواعد الشرعية والقوانين الوضعية وإبراز ما تتميز به الشريعة الإسلامية عن غيرها من الشرائع والنظم الوضعية، وذلك من خلال الدراسة المقارنة التي تبين أن نظم وقواعد الإسلام شمولية مرنة صالحة للتطبيق في كل عصر وقد بلغت السمو والكمال بما قررته من أحكام. وذلك في الوقت الذي عجزت فيه النظم الوضعية رغم ما أتت بها من فرصة التطبيق أزماناً طويلة عن الوصول إلى المستوى الذي قررته الشريعة سواء أكان في القواعد العامة أم في الأحكام التفصيلية.

أهم المصادر والمراجع القديمة والحديثة:

ومع ندرة المصادر والمراجع للبحث - فإن ثمة مصادر ومراجع قليلة قادت الباحث على طريق هذا البحث، وزودته بمعالم الطريق وأركانه الأساسية .. ويقف على رأس هذه المصادر "الأحكام السلطانية والولايات الدينية" لأبي علي بن محمد حبيب البصري الماوردي، والمقدمة في

١. "السلطانية في السياسة الشرعية" لطوعان شيخ المحمدي الحنفي الأشرقي، و"مآثر الأئافقة في معالم الخلافة" للقلقشندي، و"سراج الملوك" لأبي بكر الطرطوشي تلميذ ابن حزم الأندلسي، و"غياث الأمم في التياث الظلم" لأبي المعالي الجويني.

أما من المراجع الحديثة، فهناك دراسات قليلة تتصف بالعمومية ومعالجتها لقضايا النظم الإدارية، وعلى رأس هذه المراجع "الحكومة النبوية المسمى بالتراتب الإدارية" لعبد الحى الكتاني، و"نظم الحكومة في الشريعة والتاريخ" لظافر القاسمي، و"السلطة القضائية ونظام القضاء في الإسلام" للدكتور نصر فريد واصل مفتى الديار المصرية، و"نظام الوزارة في الدولة الإسلامية" دراسة مقارنة-، وكذلك "اختصاصات السلطة التنفيذية في الدولة الإسلامية والنظم الدستورية المعارضة"، وغيرها للدكتور إسماعيل إبراهيم البدوي، و"السياسة الشرعية أو نظام الدولة الإسلامية في الشؤون الدستورية والخارجية والمالية" للأستاذ/ عبد الوهاب خلاف. و"الإدارة الإسلامية في عز العرب" لمحمد كرد علي، وغيرهم.

منهج الدراسة:

لقد حاولت جاهداً في هذا البحث أن يكون موضوعياً، كما ذكر وأن يتحلى بالحيقة العلمية بعيداً عن الأهواء والمؤثرات الشخصية؛ فالتجرد العلمي لا بد منه لطالب العلم، كما أن هذا التجرد لا يمنع بحال من الأحوال توضيح الحقائق العلمية أو كشف الخطأ أينما وجد؛ كما أنه لا يعنى أن يتخلى المرء عن عقيدته وانتمائه الإسلامي الذي يجب أن يكون ملازماً له مدى حياته وفي جميع أعماله بل إن هذا الانتماء ذاته يشكل دافعاً قوياً للمرء

ليبحث عن الحقيقة، ولقد كان رائدى في ذلك رضا الله وطلب الحق أينما كان فهو الهدف الذى عملت من أجله في هذا البحث.

ولقد اعتمد الباحث في إثبات الأفكار التي أطرحها؛ على النصوص الشرعية (الكتاب والسنة)؛ ثم على اجتهادات الفقهاء في العصور كافة وبعد معرفة ما قرره الفقهاء رجعت إلي كتب التاريخ الإسلامي والحضارة الإسلامية لأقف على حقيقة التطبيقات العلمية للنصوص الاجتهادات في المراحل التاريخية المتتابعة للدولة الإسلامية. ذلك أن النصوص واجتهادات الفقهاء في فهمها يضع القواعد ويقرر النظريات ويضع الضوابط لمعالجة المشكلات. أما المؤرخون فهم ينقلون ما وقع فعلاً وكيف طبق المسلمون الأوائل النصوص واجتهادات الفقهاء ووضعوها موضع التنفيذ .. وبهذا فإنهم قدموا إلينا خدمة جليلة، حينما نقلوا إلينا صورة الحياة الإسلامية الإدارية والاجتماعية والاقتصادية لمختلف العصور.

وقد جعل الباحث المقارنة مع القوانين الوضعية وسيلة لتجلية الحقائق الإسلامية فكراً وتطبيقاً؛ فظهرت بالتالي تفوق وسبق النظام الإداري الإسلامي على الأنظمة الإدارية المعاصرة. مع تألق مزايا النظام الإسلامي على الرغم من أن الباحث لم يعقد فصلاً خاصاً للموازنة فإنني أثرت خلال هذا البحث هذا المقارنات مكتفياً ببيان الغاية من كل نظام أى الهدف النهائي الذى يرمى إلي تحقيقه كل من النظامين الإسلامي والوضعي وذلك يتسق مع منهج المقارنة الذى اخترته.

ومع أن المقارنة بين الإسلام والأنظمة الوضعية في أى جانب من جوانب الحياة المختلفة يرفضها بعضهم إيماناً منهم بأنه لا تجوز المقارنة

البسة بين منهج قائم على المصدر الإلهي ينظم كل شؤون الحياة أنزله الذي يعلم من خلق وهو اللطيف الخبير وبين منهج بشرى يعتربه الخطأ والاحتراف إلا أن الباحث حاول أن يطرح الرأى القانوني الذي يستشهد به بموضوعية مع التزامه بمنهج الإسلام.

وفي ضوء ذلك كله حاول الباحث أن يعالج جانبًا مهمًا من جوانب النظام الإداري الإسلامي المتمثل في موضوع "عزل الموظف العام في النظام الإسلامي والنظم الإدارية المعاصرة".

ولقد كانت الدراسة في فصل تمهيدى وبابان وخاتمة كما يلي:

حيث تناول في الفصل التمهيدي "مفهوم الوظيفة ومفهوم الموظف العام في الإسلام والقوانين الوضعية والمقارنة بينهما حيث تبين للباحث أن مفهومهما يكاد أن يكون متقفاً.

وقد تحدث عن حقوق الموظف العام وواجباته، وبالموازنة بينهما ظهر للباحث أن النظام الإسلامي كان له السبق في تقرير هذه الحقوق والواجبات منذ فجر الإسلام.

وفيما يختص بالسباب الأول عرض الباحث مفهوم العزل في النظام الإسلامي والنظم الإدارية المعارضة ثم تحدث عن السلطة التي تملك عزل الموظف العام ثم أوضح أسباب عزل الموظف العام والآثار المترتبة على عزله.

وذلك اعتمادًا على البحث المتأني المستند إلى نصوص القرآن الكريم والسنة المطهرة الشريفة والتاريخ الإسلامي، واتضح للباحث أن تراثنا الفقهي الذي توصل لمقررات ومبادئ وأحكام وقيم إنسانية في الإدارة والسياسة لم

يصل إليها الفكر في بعض الجوانب المعاصرة حتى اليوم أو وصل إليها بعد سلسلة من تاريخ التجربة والخطأ ولكنه لا يزال يعجز عن تطبيقها لغياب العنصر الإيماني الذي له سلطان على الضمير والنفس على نحو ما نجده في مناخ النظام الإسلامي.

أما عن الباب الثاني: فقد بين الباحث الضمانات التأديبية لعزل الموظف العام السابقة منها أو المعاصرة أو اللاحقة التي عرضناها في ثنايا هذا البحث.

وتبين أن النظام القضائي الإسلامي وضع ضمانات حيوية للموظف العام منذ نشأة الدولة الإسلامية الأولى في المدينة وكفلت له كافة الضمانات التأديبية التي تعمل النظم الوضعية -أخيراً- على كفالته للموظفين.

وعلى ذلك فإن الضمانات التأديبية تعد ركيزة مهمة في المجال التأديبي بالنسبة للموظف العام المتهم الذي يهيم بالدرجة الأولى أن تثبت براءته وأن يتاح له أن يفند كل ما نسب إليه من أخطاء إن كانت لديه أخطاء.

وأيضاً بالنسبة لبواعث المصلحة العامة والوظيفة عن طريق توضيح الموظف المتهم للظروف والملابسات كافة في أعماله التي يسرت وقوع الخطأ أو ساهمت في وقوعه فهذه الضمانات تكفل تحقيق المصلحتين الخاصة والعامة.

ولذلك كان من الطبيعي أن يحيط المشرع عزل الموظف العام من وظيفته بسياج من الضمانات التي تحقق العدل وتسمو به إلي الحكمة التي شرع من أجلها وصولاً لجزاء عادل يحقق صالح الوظيفة والموظف والمجتمع أيضاً.

الخاتمة:

يزداد الباحث في النظام الإداري الإسلامي اقتناعاً وإيماناً بصلاحيته الدائمة والمستمرة لمواجهة ظروف الحياة المتغيرة في جميع الميادين والأنشطة.

كما يخرج بنتيجة يأسف لها كل الأسف وهي أن الشريعة الإسلامية قد ظلمت من المنتسبين إليها أكثر من ظلمها من أعدائها والمنافقين لها وأنها قد لقيت صوراً من التشكيك ما لم تواجهه شريعة أو دين من الأديان.

ويعلم أعداء الإسلام أن الإسلام لو طبق بصورته الصحيحة ولو أتيح لمبادئه السامية أن تنتشر فلن يكون لغيره من النظم والعقائد مكان بين الشعوب!!

فضلا عن أن رصيد المسلمين من الفكر الإداري الإسلامي المتمثل في تراث الأئمة وجهود المحدثين يصلح بلا أدنى شك لقيام نهضة إدارية إسلامية وبناء نظام إداري إسلامي يعتمد عليه في تسيير الدولة والوفاء بجميع متطلباتها القانونية في مصالحها الإدارية والميسية والاجتماعية والاقتصادية والدولية كافة.

يضاف إلى هذا أن أصول النظام الإداري الإسلامي وقواعده كانت هي المشعل الذي أضاء الطريق أمام النهضة الغربية لبناء نظمها السياسية والإدارية.

والمستأمل في الأنظمة السياسية والإدارية والدولية والاقتصادية لا يجد صعوبة في العثور على آثار النظام الإسلامي الماثرة في بنية هذه النظم وإن اختلفت المسميات.

وانطلاقاً من الأساس العقدي والفكري الذي ينهض عليه النظام الإداري الإسلامي وما تمتاز به نظرتة إلى الكون والحياة والإنسان، وبين تلك التي تعتمد عليها النظم الوضعية المعاصرة. يتأكد للمتخصصين الهيمنة المطلقة للنظام الإسلامي مصداقاً لقوله تعالى: ﴿وَأَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ مُصَدِّقاً لِمَا بَيْنَ يَدَيْهِ مِنَ الْكِتَابِ وَمُهَيْمِناً عَلَيْهِ﴾ (المائدة: ٤٨). وذلك لأن الأجيال المتلاحقة لأبناء المسلمين قد أصبحت تجهل نظام الإسلام بسبب حجبته عن مجالات حياة الناس وتوجيه شؤونهم، ونتيجة لطغيان موجات الاستعمار والتغريب في مختلف أشكاله وألوانه وغيرها من قوى الهدم أو لضعف الأمة وعجزها عن حمل رسالة الإسلام.

النشاط العلمي للمركز

النشاط العلمى للمركز

فى الفترة من يناير - أبريل ٢٠٠٢ م

(إعداد / على شيخون) (*)

الندوات والمؤتمرات:

مؤتمر الذبائح بين الشريعة الإسلامية والممارسة العملية فى الفترة

من ٩-١٠ فبراير ٢٠٠٢ م وقد تم عقد المؤتمر وحضره جمع غفير من العلماء والمفكرين والمهتمين وقد كانت أهداف المؤتمر كما يلى:

الهدف الرئيسى للمؤتمر هو توعية المسلمين عامة والممارسين للذبح خاصة بالأحكام الشرعية للذبائح والذبح حتى يمكن مراعاتها عند الممارسة العملية لأعمالهم، ويتفرع عن هذا الهدف العام عدة أهداف منها:

- بيان أنواع الحيوانات والطيور التى يجوز شرعاً أكلها وتلك التى لا يجوز أكلها.

- بيان كيفية الذبح الشرعى وأدواته وشروطه.

- بيان حكم اللحوم المستورة من حيث طريقة الذبح.

- بيان المواصفات القياسية للحوم فى ضوء أحكام الشريعة الإسلامية.

- بيان الحكم الشرعى لأساليب السيطرة على الحيوانات قبل ذبحها.

وقد تم مناقشة أبحاث المؤتمر من خلال ثلاث جلسات على مدار يومين وكانت موضوعاتها كما يلى:

(*) مساعد باحث بالمركز

الجلسة الأولى: الذبح والذبيحة في الشريعة الإسلامية وتشمل:

- الإنسان ، الحيوان ، البيئة من منظور إسلامي.
- الحيوانات والطيور التي يجوز شرعاً أكل لحومها.
- التفسير الصحي للأحكام الشرعية للذبح.
- الأبعاد الإيمانية للأحكام الشرعية للذبح.
- نظرة في بعض الجوانب الشرعية للذكاة.
- الأحكام الشرعية للذبح.
- اللحوم المستوردة والحكم الشرعي عليها.

الجلسة الثانية: الممارسة العملية في الذبح وتشمل:

- المواصفات القياسية للحوم وأهمية الكشف الطبى قبل الذبح.
- المخاطر الصحية الناتجة عن الأمراض المنقولة من الحيوان للإنسان.
- تقييم الممارسات العملية للذبح.
- أساليب السيطرة على الحيوانات عند الذبح.

الجلسة الثالثة: الجوانب الصحية والبيئية والاقتصادية والإدارية وتشمل:

- دور الطب البيطرى في مراقبة عمليات الذبح.
- الجوانب الفنية والبيئية في ذبح ونقل وعرض اللحوم.
- أسس وإجراءات الجوانب الإدارية والمالية للمجازر الحكومية.
- الجوانب الاقتصادية لعملية الذبح.

وقد تم عقد ورشة عمل لإعداد النتائج والتوصيات.

مؤتمر التصدي للإعاقة الذهنية طبياً وشرعياً، قانونياً واجتماعياً يوم ٢١ محرم ١٤٢٣هـ، ٤ أبريل ٢٠٠٢م بالاشتراك مع جامعة عين شمس وجمعية صوت المعاق ذهنياً. والذي عقد تحت رعاية السيدة الفاضلة سوزان مبارك حرم السيد رئيس الجمهورية.

أهداف المؤتمر:

يهدف هذا المؤتمر بشكل عام إلى توعية وحفز المواطنين على الإسهام في رعاية المعاقين ذهنياً لما في ذلك من تكريس المعاني الإنسانية الراقية من أفراد المجتمع وطاعة لله عز وجل ورسوله ﷺ في رعاية المحتاجين لقوله تعالى: ﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ﴾ [المائدة: ٢] وقول الرسول ﷺ: «على كل مسلم صدقة». قالوا: فإن لم يجد؟ قال: «أن يعمل بيديه فينفع نفسه ويتصدق». قالوا: فإن لم يستطع أو لم يفعل؟ قال: «فيعين ذا الحاجة الملهوف». قالوا: فإن لم يفعل؟ قال: «فليأمر بالخير، أو قال: بالمعروف». قالوا: فإن لم يفعل؟ قال: «فليمسك عن الشر فإنه له صدقه». [البخارى].

وفي إطار تحقيق هذا الهدف العام يسعى المؤتمر إلى تحقيق ما يلي:

١ - التعرف على كيفية الاكتشاف المبكر للإعاقة الذهنية وعلاجها.

٢ - كيفية التعامل مع المعاقين ذهنياً.

٣ - كيفية تأهيل وتنمية قدرات المعاقين ذهنياً.

٤ - بيان دور المجتمع في رعاية المعاقين ذهنياً.

٥ - القضايا القانونية للمعاقين ذهنياً.

٦ - بيان عناية الإسلام بالمعاقين ذهنياً.

وقد كانت محاور المؤتمر كما يلي:

- ١- دور الشريعة والقانون والمجتمع في مواجهة مشكلة الإعاقة الذهنية، وقدم فيه أساتذة الشريعة والاجتماع والخبراء بحوثاً حول الموضوع.
 - ٢- دورة الطب في التصدي للإعاقة وقدم فيها أساتذة الطب بحوثاً حول الموضوع.
 - ٣- تأهيل وتنمية قدرات المعاقين ذهنياً وقدم فيه أساتذة التربية وتكنولوجيا التعليم بحوثاً حول الموضوع.
- وختم المؤتمر بتوصيات يقوم المركز بإيصالها للمختصين.

الدورات التدريبية:

قام قسم التدريب خلال الفترة بعقد العديد من الدورات التدريبية في تخصصات مختلفة يقوم بالتدريب فيها خبراء وأساتذة من الجامعة. وهي كمايلي:

١- الحاسب الآلي: وقد تم عقد الدورات المختلفة التالية:

- عدد ٨ دورات WIN اشترك فيها ١٣٦ متدرب
- عدد ٢ دورة WORD اشترك فيها ٣٢ متدرب

٢- اللغات وتم عقد الدورات التالية:

- عدد ٢ دورة ترجمة اشترك فيها ٤٠ متدرب
- عدد ١ دورة محادثة اشترك فيها ٢٠ متدرب

٣- دورات أخرى:

- دورة تأمينات اجتماعية اشترك فيها ٢٤ موظف.

وفى نهاية كل دورة يتم عمل اختبار ويمنح من اجتاز الاختبار شهادة معتمدة من جامعة الأزهر.

المحتويات

الصفحة	الموضوع
٧	المقدمة البحوث الرئيسية
	١- التكامل الاقتصادي بين الدول الإسلامية ودوره في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إليها
١١	د. عيبر فرحات على
	٢- التكلفة المستهدفة كأداة لتسعير المنتجات الجديدة في ظل بيئة الأعمال الحديثة
٥٣	د. عز الدين فكرى تهاى
	٣- البنوك الإسلامية واتفاقية تحرير الخدمات المالية
١٠٩	د. محمد صفوت قابل
	٤- مدى رضا مستهلكى الخدمة المصرفية بالبنوك الإسلامية - دراسة تطبيقية على عملاء بنك فيصل الإسلامى المصرى
٢٠١	د. محمد عبد المحسن على الشعراوى
	٥- تأثير بعض متغيرات الثقافة التنظيمية على الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة، لدى ضباط الدفاع المدنى بالعاصمة المقدسة
٢٥٩	د. نعمده عبد الحميد ثابت
	المقالات
	المقاطعة لإسرائيل وأمريكا واجب دينى
٣٢١	د. محمد عبد الحليم عمر
	عرض الرسائل
	عرض الباحث على شيخون رسالة ماجستير بعنوان: عزل الموظف العام فى النظام الإسلامى والنظم الإسلامية المعاصرة
٣٥٣	الباحث/ أولاد عبد الله عبد الرازق
٣٦٣	عرض الباحث على شيخون
	النشاط العلمى



Bibliotheca Alexandrina



0798601